

Wortprotokoll

Öffentliche Sitzung

Ausschuss für Integration, Arbeit und Soziales

6. Sitzung
28. April 2022

Beginn: 09.05 Uhr
Schluss: 11.53 Uhr
Vorsitz: Sandra Brunner (LINKE)

Vor Eintritt in die Tagesordnung

Siehe Beschlussprotokoll.

Punkt 1 der Tagesordnung

Aktuelle Viertelstunde

Siehe Inhaltsprotokoll.

Punkt 2 der Tagesordnung

Besprechung gemäß § 21 Abs. 3 GO Abghs
Bericht aus der Senatsverwaltung
(auf Antrag aller Fraktionen)

[0011](#)
IntArbSoz

Siehe Inhaltsprotokoll.

Vorsitzende Sandra Brunner: Wir kommen zu

Punkt 3 der Tagesordnung

Besprechung gemäß § 21 Abs. 3 GO Abghs
Aktueller Stand des Sonderfahrdienstes
(auf Antrag der SPD, der Fraktion Bündnis 90/Die
Grünen und der Fraktion Die Linke)

[0023](#)
IntArbSoz

Hierzu: Anhörung

Zu diesem Tagesordnungspunkt haben wir uns heute Gäste eingeladen. Ich begrüße ganz herzlich hier Saal die Anzuhörenden Frau Gerlinde Bendzuck, Vorsitzende der Landesvereinigung Selbsthilfe Berlin e. V. und Frau Bärbel Reichelt vom Berliner Fahrgastverband IGEB e. V. Online ist uns Herr Dierk Filmer zugeschaltet – herzlich willkommen! –, General Manager Berlin von der ViaVan GmbH. Darüber hinaus gehe ich davon aus, dass wiederum Einverständnis besteht, dass wir im Livestream übertragen und auch mit den Bild- und Tonaufnahmen der Presse einverstanden sind. Ich gehe ferner davon aus, dass wir, wie immer bei Anhörungen üblich, heute wieder ein Wortprotokoll anfertigen lassen. Für die Koalitionsfraktionen ist mir gerade signalisiert worden, dass der Abgeordnete Düsterhöft gerne diesen Besprechungspunkt begründen möchte. – Bitte schön, Herr Düsterhöft!

Lars Düsterhöft (SPD): Haben Sie vielen Dank, Frau Vorsitzende! – Mich freut es wirklich sehr, dass wir heute diesen Besprechungspunkt bzw. diese Anhörung haben und uns über den Sonderfahrdienst bzw. über BerlMobil austauschen und darüber reden können, wie der Betreiberwechsel im letzten Jahr funktioniert hat, welche Defizite es gibt und was derzeit besonders gut läuft. Darauf freue ich mich wirklich sehr.

Wir haben im letzten Jahr eine Ausschreibung gehabt, die stattfinden musste. Es gibt Regularien, nach welcher Zeit immer eine europaweite Ausschreibung stattfinden muss. Ich glaube, dass diese Ausschreibung damals doch einige Unruhe verursacht hat in den Reihen und es manche Überraschung gab, welche Betreiber ausgesucht wurde. Mein Eindruck war aber schon, dass es dann auch viele positive Überraschungen gab, dass der neue Betreiber durchaus neue Innovationen, neue Ideen mit eingebracht hat. Ich denke, dass nach gut einem halben Jahr nun der richtige Zeitpunkt ist, sich gemeinsam anzuschauen, wie das geklappt hat.

Aus gegebenem Anlass möchte ich noch mal grundsätzlich etwas zu dem Verfahren einer Anhörung sagen. Der Ausschuss hat diese Anhörung anberaumt, und dieser Ausschuss entscheidet dann auch, wer eingeladen wird. Die Fraktionen besprechen vorab, wie viele Anzuhörende es geben wird, und die einzelnen Fraktionen sind dann eingeladen, Anzuhörende zu benennen. Die Fraktionen müssen von diesem Recht nicht Gebrauch machen, aber in der Regel funktioniert das alles sehr gut, sodass wir dann ein buntes Potpourri an Anzuhörenden haben und alle Aspekte berücksichtigt werden.

Was gar nicht geht – das möchte ich ausdrücklich sagen –, ist, dass einzelne Anzuhörende im E-Mail-Verkehr über andere Anzuhörende herziehen und die Motivation der Teilnahme an einer Anhörung in Zweifel ziehen. Ich gehe davon aus, dass der Ausschuss diesbezüglich Konsequenzen ziehen wird und es zu keiner neuen Einladung bei anderen Gelegenheiten mehr kommen wird. – Danke!

Vorsitzende Sandra Brunner: Vielen Dank! – Eine einleitende Stellungnahme des Senats wird nicht gewünscht, das heißt, wir können direkt in medias res gehen. – Ich schlage vor, Frau Bendzuck, dass Sie anfangen. Ich habe gehört, dass Sie auch eine Präsentation mitgebracht haben. Ich darf Sie bitten, die fünf Minuten Redezeit, die wir in der Regel für Anzuhörende haben, einzuhalten. – Bitte schön, Frau Bendzuck!

Gerlinde Bendzuck (Vorsitzende der Landesvereinigung Selbsthilfe Berlin e. V.): Vielen Dank! – Sehr geehrte Frau Vorsitzende! Sehr geehrte Abgeordnete! Sehr geehrte Staatssekretärinnen und Staatssekretäre! Danke für diese Einladung und die Möglichkeit, hier zu sprechen! Ich möchte die Gelegenheit nutzen – weil das in dieser Legislatur meine erste Anhörung im Sozialsozialausschuss ist – Ihnen alles Gute für Ihre weitere Arbeit zu wünschen, und hoffe auf eine gute Zusammenarbeit.

Anhörung

Ausschuss für Integration, Arbeit und Soziales
des Abgeordnetenhauses von Berlin

28.04.2022

Gerlinde Bendzuck



Art. 20 der UN-BRK äußert sich zum Thema persönliche Mobilität. Ich möchte hier kurz noch einmal den Rahmen aufstecken als Vertreterin der Landesvereinigung Selbsthilfe Berlin e. V. und als Mitglied des Landesbeirats für Menschen mit Behinderung, und auch als Mitglied in diversen Arbeitsgruppen, die sich mit dem Thema Mobilität für Menschen mit Behinderung beschäftigen. Wir sehen hier wirksame Maßnahmen, die gefordert werden, um persönliche Mobilität mit größtmöglicher Unabhängigkeit sicherzustellen. – Sie bekommen diese Präsentation selbstverständlich auch im Nachgang geliefert.

UN-Behindertenrechtskonvention

Artikel 20 Persönliche Mobilität

Die Vertragsstaaten treffen **wirksame Maßnahmen**, um für Menschen mit Behinderungen **persönliche Mobilität mit größtmöglicher Unabhängigkeit sicherzustellen**, indem sie unter anderem

a) die **persönliche Mobilität von Menschen mit Behinderungen in der Art und Weise und zum Zeitpunkt ihrer Wahl und zu erschwinglichen Kosten erleichtern**;

b) den Zugang von Menschen mit **Behinderungen zu hochwertigen Mobilitätshilfen, Geräten, unterstützenden Technologien und menschlicher und tierischer Hilfe sowie Mittelspersonen erleichtern**, auch durch deren Bereitstellung zu erschwinglichen Kosten;

c) Menschen mit Behinderungen und Fachkräften, die mit Menschen mit Behinderungen arbeiten, Schulungen in Mobilitätsfertigkeiten anbieten;

d) Hersteller von Mobilitätshilfen, Geräten und unterstützenden Technologien ermutigen, alle Aspekte der Mobilität für Menschen mit Behinderungen zu berücksichtigen.



Landesvereinigung **Selbsthilfe** Berlin e.V.

Maßstäbe: Gleichrangigkeit des besonderen Fahrdienstes im neuen LGBG 2021

§ 12 Sicherung der Mobilität

Für Menschen mit Behinderungen, die auf Grund besonderer Umstände das Angebot des öffentlichen Personennahverkehrs für Fahrten zur sozialen Teilhabe nicht nutzen können, werden mit **dem Ziel einer möglichst gleichwertigen Mobilität** nach Maßgabe des Haushaltsgesetzes angemessene individuelle Beförderungsangebote zur Überwindung von Barrieren oder anderen Nutzungseinschränkungen entwickelt und barrierefreie Mobilitätsalternativen, einschließlich eines besonderen Fahrdienstes vorgehalten. Der besondere Fahrdienst ist insoweit kein Angebot des öffentlichen Personenverkehrs im Sinne von § 228 des Neunten Buches Sozialgesetzbuch vom 23. Dezember 2016 (BGBl. I S. 3234), das zuletzt durch Artikel 43 des Gesetzes vom 20. August 2021 (BGBl. I S. 3932) geändert worden ist, in der jeweils geltenden Fassung. In Bezug auf den besonderen Fahrdienst als barrierefreie Mobilitätsalternative regelt die für Soziales zuständige Senatsverwaltung das Nähere über die Berechtigungskriterien, die Eigenbeteiligung der Nutzerinnen und Nutzer, die Beförderungsmittel und das Beförderungsgebiet durch Rechtsverordnung.



Landesvereinigung **Selbsthilfe** Berlin e.V.

<https://www.berlin.de/sen/soziales/service/berliner-sozialrecht/kategorie/rechtsvorschriften/lgbg-573403.php>

Im neuen LGBG 2021 haben wir das dann gemeinsam umgesetzt mit § 12 – Sicherung der Mobilität. Auch dort wurde das Ziel einer möglichst gleichwertigen Mobilität für Menschen mit Behinderung festgeschrieben. Ich freue mich sehr, dass darin gegenüber dem alten LGBG noch mal diese Gleichrangigkeit des besonderen Fahrdienstes für Menschen mit Behinderung herausgestellt wurde, insbesondere, dass angemessene, individuelle Beförderungsangebote zur Überwindung von Barrieren und anderen Nutzungseinschränkungen entwickelt und barrierefreie Mobilitätsalternativen einschließlich eines besonderen Fahrdienstes vorgehalten werden müssen – kein Angebot des öffentlichen Personennahverkehrs –, und dass unten auch noch mal herausgestrichen wird, dass der besondere Fahrdienst als barrierefreie Mobilitätsalternative über eine Rechtsverordnung geregelt werden soll.

Sonderfahrdienst: Zielgruppen

	31.12.2014	31.12.2015	31.12.2016
Ausweisinhaber_innen	350.654	349.746	350.227
Merkzeichen G	159.185	158.606	157.762
Merkzeichen aG	25.779	25.282	24.827
Merkzeichen H	34.509	34.651	34.668
Merkzeichen Bl	3.309	3.288	3.251
Merkzeichen Gl	3.186	3.324	3.409
Merkzeichen B	88.470	88.846	89.150

Tabelle 1: Statistische Angaben zu schwerbehinderten Menschen in Berlin nach Landesamt für Gesundheit und Soziales (2017a), o.S.

	31.12.2014	31.12.2015	31.12.2016
Merkzeichen T	31.015	31.364	31.023
Magnetkarte SFD	20.267	20.765	20.888
Wertmarke ÖPNV	98.470	97.870	96.366
Klient_innen Mhd	4.152	3.570	3.636
VBB Bus & Bahn-Begleitservice	rund 2.500	NA	NA

Tabelle 2: Berechtigte im SFD und ÖPNV nach Landesamt für Gesundheit und Soziales (2017b), o.S.
Berechtigte Mobilitätshilfedienste nach Koordinationsstelle Mhd (2015), S. 7; (2016), S. 7; (2017), S. 7;
Berechtigte Bus & Bahn Begleitservice nach VBB (2017), o.S.

Quelle: https://www.institut-fuer-menschenrechte.de/fileadmin/user_upload/Publikationen/BERICHT/Bericht_Selbstbestimmt_unterwegs_in_Berlin.pdf

Über welche Zielgruppe reden wir? – Innerhalb der rund 600 000 Menschen mit Behinderung in Berlin plus der Graugruppe, die sich vielleicht noch nicht hat einstufen lassen, geht es insbesondere um den Personenkreis von Menschen, die das Merkzeichen T im Schwerbehindertenausweis haben. Das sind um die 30 000 Personen. Um die 21 000 Personen haben seit 2016 auch eine Magnetkarte des SFD. Innerhalb dieser Gruppe gibt es einen Kreis von Menschen, die wegen ihrer besonderen Einschränkung den besonderen Fahrdienst tatsächlich aktiv nutzen. Genaue Zahlen dazu gibt es meiner Kenntnis nach nicht so ganz aktuell. Man schätzt, es sind um die 3 000 bis 4 000 Menschen, die, weil der öffentliche Nahverkehr noch nicht so barrierefrei ist und weil sie vielleicht besondere Dienstleistungen brauchen, wie zum Beispiel Treppenhilfe, auf diesen besonderen Fahrdienst angewiesen sind.

Sonderfahrdienst wird Berlmobil: Vision einfache Mobilität für Alle

Neuer Fahr-dienst in Berlin – Bericht in Leichter Sprache

27. Januar 2022 Leichte Sprache

Menschen mit Behinderung benutzen oft einen Fahr-dienst.

Das gilt vor allem für Menschen im Rollstuhl.

In Berlin gibt es seit Oktober 2021 den neuen Fahr-dienst **Berlmobil**.

Der neue Fahr-dienst will viele Sachen verbessern.

Berlmobil verspricht: einfach anmelden und wenig warten

Man soll einfach einen Fahr-dienst von Berlmobil bestellen können:

- mit einem Anruf,
- über die Internet-seite von Berlmobil,
- mit einer E-Mail oder
- mit einem Brief.

Bald soll es auch eine App geben. Dann kann man das Berlmobil einfach mit dem Handy bestellen.

Man kann Fahrten wenige Tage vorher anmelden. So muss man Fahrten **nicht** lange vorher planen.

Die Fahrer von Berlmobil sollen pünktlich sein. Man soll **nicht** lange warten müssen.

Mehr über das Berlmobil

Berlmobil hat über 50 große Auto-busse.

Die meisten Auto-busse sind vom Modell Sprinter von Mercedes.

Es arbeiten über 150 Fahrer bei Berlmobil.

So ist fast immer ein Fahrer für jeden Auto-bus da.

Berlmobil gehört zur Firma ViaVan aus Amerika.

Berliner kennen die Firma schon vom Berlkönig.

Berlkönig ist eine Art Taxi von den Berliner Verkehrsbetrieben.

Berlkönig gehört auch zur Firma ViaVan.

Quelle: <https://mittendrin.fdst.de/neuer-fahrdienst-berlin-leichte-sprache/>



Sonderfahrdienst wird BerLMobil: 2021 vollzog sich der Trägerwechsel; wir haben es alle begleitet. Ich habe hier mal einen Auszug aus dem „mittendrin“ der Fürst Donnersmarck-Stiftung aufgerufen, in leichter Sprache. Menschen mit Behinderung benutzen oft einen Fahr-dienst; das gilt vor allen Dingen für Menschen im Rollstuhl. In Berlin gibt es seit 2021 den neuen Fahrdienst BerLMobil. Der neue Fahrdienst will viele Sachen verbessern. BerLMobil verspricht: Einfach anmelden und wenig warten. – Mit dem neuen Betreiber verbindet sich also auch die Vision und das Teilhaberversprechen einer einfacheren, schnelleren und flexibleren Mobilität für alle.

Als Betroffenenvertreterin habe ich mich in den letzten Tagen umgehört. Ich bin selber bisher, obwohl ich die Berechtigung habe, nicht Nutzerin des Sonderfahrdienstes oder des besonderen Fahrdienstes, jetzt des BerLMobils. Zum alten Sonderfahrdienst kamen circa fünf bis sechs Beschwerden im Monat bei der Landesbeauftragten. Nun sind es ein bis zwei Beschwerden, keine Beschwerden bei unserer eigenen Antidiskriminierungsberatung Alter, Behinderung, chronische Erkrankung. – Transportaufkommen: Früher hatten wir laut Betreiber um die 10 000 Fahrten im Monat, jetzt, nach der Pandemie, sind es 6 000 Fahrten, Tendenz steigend. Davon kann man wegen Corona noch nicht so belastbare Erkenntnisse ableiten. – Zur Anzahl der Nutzerinnen und Nutzer, wie viele Menschen es tatsächlich sind, gibt es keine öffentlich kommunizierten Zahlen. – Pünktlichkeit, sagt der neue Betreiber, sogar an Weihnachten 94 Prozent. Beim Zeitfenster gibt es nun plus/minus 15 Minuten per SMS-Ankündigung. Wir vermuten eine höhere Pünktlichkeit und weniger Ausfälle und Absagen; auch da fehlen die Zahlen.

Berlmobil - Betreiberwechsel geglückt? 1/2

- **Anzahl Beschwerden:** bei der Landesbeauftragten zum alten SFD ca. 5-6 Beschwerden monatlich, nun 1-2 Beschwerden monatlich (keine Beschwerden bei der Antidiskriminierungsberatung der LV Selbsthilfe)
- **Transportaufkommen:** lt. Betreiber früher ca. 10 Tsd. Fahrten/Monat, jetzt mit/nach Pandemie ca. 6 Tsd. Fahrten/Monat, Tendenz steigend
- **Anzahl Nutzer*innen:** keine öffentlich kommunizierten Zahlen
- **Pünktlichkeit:** lt. Betreiber sogar an Weihnachten 94%. Zeitfenster nun +- 15 Minuten, per SMS Ankündigung → vermutlich höhere Pünktlichkeit, weniger Ausfälle/Absagen
- **Auslastung:** keine öffentlich kommunizierten Zahlen. Gelegentliche Beschwerden über nicht mögliche Wunschtermine bzw. gelegentliche Beschwerden über Umwege aufgrund von Poolingfahrten (Vorgabe Vertrag bis 10%, wurde wg. Corona auf 3-5% gesenkt). → Offensichtlich effizientere Nutzung der Fahrzeuge durch intelligentes Routing und Pooling
- **Fahrzeuge:** nach wie vor 54 Busse, neue Mercedes Sprinter mit Rampe und Hublift → bieten die jetzt moderneren Fahrzeuge mehr Fahrkomfort?
- **Servicezeiten:** 5 Uhr morgens bis 1 Uhr nachts (Abfahrt zwischen 5 Uhr morgens und 0.30 Uhr nachts möglich. Ankunft zwischen 7 Uhr morgens und 1 Uhr nachts möglich), 1 Fahrzeug für Notfälle,
- **Buchungen:** möglich über viele analoge und digitale Kanäle, App, → kürzere Buchungsintervalle sind möglich plus ein gewisser Anteil an Spontanfahrten; mit moderner Buchungslogistik ist Kommunikation mit Zentrale vermutlich verbessert (flexibler, dichter (wenn gewünscht)), vermutlich geringere Antwortwartezeiten



Berlmobil - Betreiberwechsel geglückt? 2/2

- **Anzahl Mitarbeitende:** > 100 MA, MA von 2 früheren Subunternehmern übernommen; Mit steigender Nachfrage jetzt Aufstockung an MA, insbesondere Teilzeit für Wochenende
- **Qualifikation:** Schulung in 3 Phasen, mit Training on the Job und unter Einbeziehung der Sozialhelden. Volumen ca. 10-15 Stunden. Feedbackgespräche mit Fahrer*innen bei Meldungen von Unzufriedenheit an Betreiber. → ausreichend angesichts der hohen Qualitätsansprüche an Sicherheit, Sozialverhalten, Kommunikation?
- **Entlohnung:** nach wie vor wird nur Mindestlohn von 12,20 € gezahlt. → ausreichend, um gutes Personal zu finden und zu halten?
- **Kommunikation/Prozessbegleitung des Wechsels:** seit Frühjahr 21 enge Abstimmung des Betreibers mit Betroffeneninitiativen, Vorstellung z.B. AG Verkehr, Fahrgastbeirat, Bündnis für inklusive Mobilität, monatliche Abstimmung mit SenIAS
→ gutes Changemanagement Betreiber*innen bei der Vorbereitung und der Kommunikation ggü zukünftigen Nutzenden vor Betriebsstart, aber deutliches Potenzial bei der kontinuierlichen Einbindung von Nutzer*innen/Interessenverteter*innen seitens Senat und Betreiber bei der Weiterentwicklung im laufenden Betriebs-Prozess

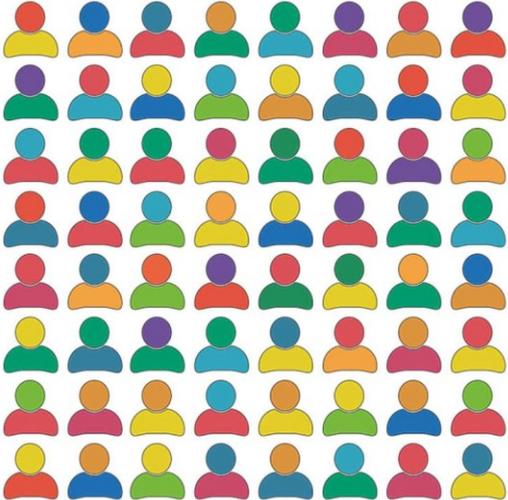


Zur Auslastung gibt es keine öffentlich kommunizierten Zahlen. Wir hören gelegentliche Beschwerden über nicht mögliche Wunschtermine bzw. über Umwege aufgrund von Pooling-Fahrten. Der Vertrag sieht für die Pooling-Fahrten bis zu 10 Prozent vor. Das wurde wegen Corona auf 3 bis 5 Prozent gesenkt, also vermutlich eine effizientere Nutzung der Fahrzeuge durch intelligentes Routing und Pooling. – Im Fahrzeugbestand sind nach wie vor 54 Busse; das sind neue Mercedes Sprinter mit Rampe und Hublift. Da kann man sich fragen, wir wissen es nicht genau: Bieten die neuen moderneren Fahrzeuge jetzt tatsächlich mehr Fahrkomfort, Sicherheit usw.? – Die Servicezeiten sind recht umfassend, von 5 Uhr bis 1 Uhr nachts. – Bei den Buchungen sehen wir beim neuen Betreiber sehr viele mögliche analoge und auch digitale Kanäle. Neu ist die App. Da sage ich als Marktforscherin im Kulturbereich: Okay, kürzere Buchungsintervalle sind nun offensichtlich möglich, auch nach dem Gespräch mit dem Betreiber, plus der gewisse Anteil an Spontanfahrungen. Dieses Buchungsverhalten hat sich offensichtlich verschoben von mindestens 14 Tage bis ein paar Tage vorher; da kann man im Mittel mit einer gewissen Sicherheit buchen. Vermutlich ist die Kommunikation mit der Zentrale verbessert worden im Sinne von flexiblerer Kommunikation, dichterem Taktung, wenn gewünscht, und vermutlich geringeren Antwortzeiten.

Vorsitzende Sandra Brunner: Frau Bendzuck! Kommen Sie bitte langsam zum Schluss? Die fünf Minuten sind leider schon um.

Gerlinde Bendzuck (Vorsitzende der Landesvereinigung Selbsthilfe Berlin e. V.): Alles klar, gut!

Mobilität mit dem besonderen Fahrdienst: welche Personengruppen haben welche Teilhabe-Bedarfe? Wie gut werden diese erfüllt? Stimmen Leistungsumfang, Service?



Die letzte senatsseitig durchgeführte Nutzendenbefragung beim SFD war 2014.

Quelle: Pixabay

Landesvereinigung **Selbsthilfe** Berlin e.V.

Ich sehe also insgesamt ein gutes Change Management in der Prozessbegleitung des Wechsels, ich sehe aber einen großen Bedarf an Daten. Die letzte senatsseitige Nutzendenbefragung war 2014. Wir brauchen eine Nutzerinnen- und Nutzerbefragung. Wir brauchen ein konstantes Zufriedenheitsmonitoring. Wir brauchen Workshops für kleinere Verbesserungsschritte und möglicherweise eine Anpassung der Leistungsziele in Bezug auf Quantität und Qualität und der Finanzierung. Wir brauchen möglicherweise oder unbedingt die Einbindung des besonderen Fahrdienstes in das Mobilitätskonzept, das kommen soll, und auch eine mögliche Neufassung der Verordnung über die Vorhaltung eines besonderen Fahrdienstes, um die Details, die für die Betroffenen sehr wichtig sind, zu regeln, wie beispielsweise Eigenbeteiligung, Poolingquote, selbstbestimmtes Routing und kompliziertes trägerübergreifendes Budget für Mobilität.

Resolution des Landesbeirats von 2019 zur Mobilität für Menschen mit Behinderungen: Teilhabe braucht Daten

Auszug: Befragungen der Betroffenen:

- **Beispiel Befragung der NutzerInnen des SFD:** z.B. Häufigkeit der Fahrten, Fahrtzweck, Entfernungen, Zufriedenheit mit u.a. Fahrtanmeldung, Anmeldefristen, Freundlichkeit/Kompetenz Meldezentrale, Pünktlichkeit, Sauberkeit der Fahrzeuge, Freundlichkeit/Kompetenz der FahrerInnen, Inanspruchnahme von Zusatzleistungen, Abrechnungssystem, Preisgestaltung (Eigenbeteiligung), gewünschte Perspektive beim SFD (z.B. Mitnahme von Begleitpersonen/nutzungsberechtigter Personenkreis, ...) Hierzu liegen bereits erste Themenvorschläge durch den Fahrgastbeirat vor, diese sind zu konkretisieren, ebenso sind die Ergebnisse aus der AG Weiterentwicklung des SFD einzubeziehen (Berichtsergebnisse liegen lt. kleiner Anfrage 18 / 18476 seit Anfang 2019 vor).

Diese Befragung ist als quantitatives Modul anzulegen und durch ein qualitatives Modul zu ergänzen (z.B. Fokusgruppen). Eine barrierefreie Methodik (anders als bei den bisherigen schriftlichen Befragungen zum SFD), auch unter Hinzuziehung von Peer-BefragterInnen, ist unabdingbar.

- **Befragung der Nicht-NutzerInnen des SFD:** Zielgruppe: SFD-Berechtigung. Inhalte: Gründe für die Nicht-Nutzung oder nicht-mehr-Nutzung, gewünschte Transportalternativen (z.B. Inklusionstaxi, Berlkönig, oder ÖPNV) und Unterstützungen wie Treppenhilfe, An- und Ausziehhilfe), jeweils unter Darlegung des persönlichen Transportbedarfs und in Mobilitätsketten gedacht, etc. Diese barrierefreie Befragung ist zunächst als qualitatives Modul anzulegen (Fokusgruppen, z.B. Repräsentanz von Menschen mit motorischen, sensorischen, geistigen, seelischen oder sonstigen Behinderungen, TouristInnen, Eltern/Angehörigen...). Mit dieser Pilot-Befragung unter Nicht-Nutzern mit SFD-Berechtigung sollte eine durchzuführende quantitative Befragung (Zeithorizont: 2020) ergänzt und vorbereitet werden (Fokus dann ggf auch auf andere Verkehrsmittel).

<https://www.berlin.de/lb/behilf-beirat/sitzungen/4-amsperiode/resolution-mobilitaet.pdf>


Landesvereinigung **Selbsthilfe** Berlin e.V.

Ich nehme beim neuen Betreiber in Summe wahr – noch zwei Sätze –, dass das neue System sehr viel flexibler und agiler auf die Bedürfnisse dieser sehr vulnerablen Zielgruppe eingehen kann und dass der neue Betreiber sehr gewillt ist, genau diese Bedürfnisse im Detail auch zu befriedigen. Der nächste Schritt wäre dann, den neuen Betreiber auch tatsächlich darin zu unterstützen, von diesen 80 Prozent schon ziemlich guter Leistung für eine vollständige gleichwertige Teilhabe auf die 100 Prozent zu kommen. Dafür braucht dieser neue Betreiber möglicherweise auch noch etwas mehr finanzielle Unterstützung, beispielsweise für ein gutes Monitoring, und möglicherweise auch noch mehr Unterstützung oder mehr Ressourcen im Rahmen der jetzt anstehenden Haushaltsberatung, um das Leistungsangebot noch etwas mehr ausweiten zu können für diesen sehr kleinen Personenkreis. – Vielen Dank!

Berlmobil 2.0 – Perspektiven und Weiterentwicklung

- Nutzerinnen- und Nichtnutzerinnenbefragung (war bereits geplant im HH 19/20)
- Konstantes Zufriedenheitsmonitoring – Modelle für beide Befragungen sind partizipativ mit Betroffenenvertreter*innen (z.B. Fahrgastbeirat, Landesbeirat, AG Verkehr) zu entwickeln und die Auswertung gemeinsam durchzuführen
- Workshops für kleinteilige Verbesserungsschritte in den verschiedenen Bereichen der Servicekette mit den Nutzer*innen und ggf. weiteren betroffenen potenziellen Nutzer*innen
- Ggf. Anpassung der Leistungsziele in Bezug auf Quantität, Qualität, sowie der Finanzierung; Prüfung der Frage der Verantwortung, in welcher Senatsverwaltung der SFD verortet sein soll
- Einbindung des besonderen Fahrdienstes in das Mobilitätskonzept für Menschen mit Behinderungen: z.B. Synergien von Fahrzeugen und Hilfsdienstleistungen, Vernetzung mit ÖPNV inklusive ABB, Berlkönig und Inklusionstaxi, gemeinsame Kommunikationszentrale ...
- Schnelle Klärung und Verantwortungsübernahme für die Inklusionstaxen und Neuauflage der Förderrichtlinie in einer partizipativen Erarbeitung
- Neufassung der Verordnung über die Vorhaltung eines besonderen Fahrdienstes vom 31. Juli 2001 (GVBl. S. 322), (wurde zuletzt geändert mit Verordnung vom 16. September 2015 (GVBl. S. 349 vom 29. September 2015)
- z.B. bei den Themen Eigenbeteiligung/Vorkasse, Poolingquote, selbstbestimmtes Routing, unkompliziertes trägerübergreifendes „Budget für Mobilität“, Vorgaben zu einer über dem Mindestlohn liegenden Einstufung/Vergütung der Fahrer*innen, ...



Landesvereinigung Selbsthilfe Berlin e.V.

Mobilitätsperspektiven im Koalitionsvertrag 2021-2025 für Menschen mit Behinderungen: große Ziele

Seite 33: Der Senat legt zeitnah ein **inklusives Mobilitätskonzept** vor. Für Menschen mit Behinderungen fördert die Koalition weiterhin ausreichend alternative Mobilitätsangebote wie Sonderfahrdienst und Begleitsdienste. Das Förderprogramm für Inklusionstaxis wird evaluiert und fortgesetzt.

Seite 61: Die „Alternative Barrierefreie Beförderung“ wird stufenweise stadtwweit ausgedehnt und in der Revision der Verkehrsverträge verstetigt. Die BVG als gesamtstädtischen Mobilitätsdienstleister soll im Jahr 2024 mit den Regieleistungen des Sonderfahrdienstes beauftragt werden. Der Senat wird bis spätestens Ende des Jahres 2023 ein Gesamtkonzept für die Mobilitätssicherung von Menschen mit Behinderung erarbeiten.



Landesvereinigung Selbsthilfe Berlin e.V.

Mobilitätsgarantie auch für Menschen mit Behinderungen in Berlin – Anforderungen an ein Mobilitätskonzept

- nahtlose barrierefreie Mobilitätsketten von der Wohnung bis zum Zielort,
- einen barrierefreien Öffentlicher Personennahverkehr (ÖPNV),
- bessere Abstimmung, Flexibilisierung und Weiterentwicklung von Mobilitätshilfen (z. B. Sonderfahrdienst, Mobilitätshilfedienste, VBB-Begleitservice, Taxikonto),
- barrierefreie Leit- und Orientierungssysteme in öffentlichen Straßen und Grünflächen sowie in öffentlichen Gebäuden,
- angemessene Vorkehrungen beim Ausfall von Verkehrsmitteln und –infrastruktur im ÖPNV, angemessene Vorkehrungen bei Baustellen
- Angemessene Haltebedingungen (wo hält das Berlomobil bei protected Bike Lanes? Kann wirklich immer in „geschützte Räume“ gefahren werden?) und angemessene Fahrbedingungen in der gesamten Stadt für insbesondere das Berlomobil.

... **konsequent partizipativ entwickelt, natürlich!**

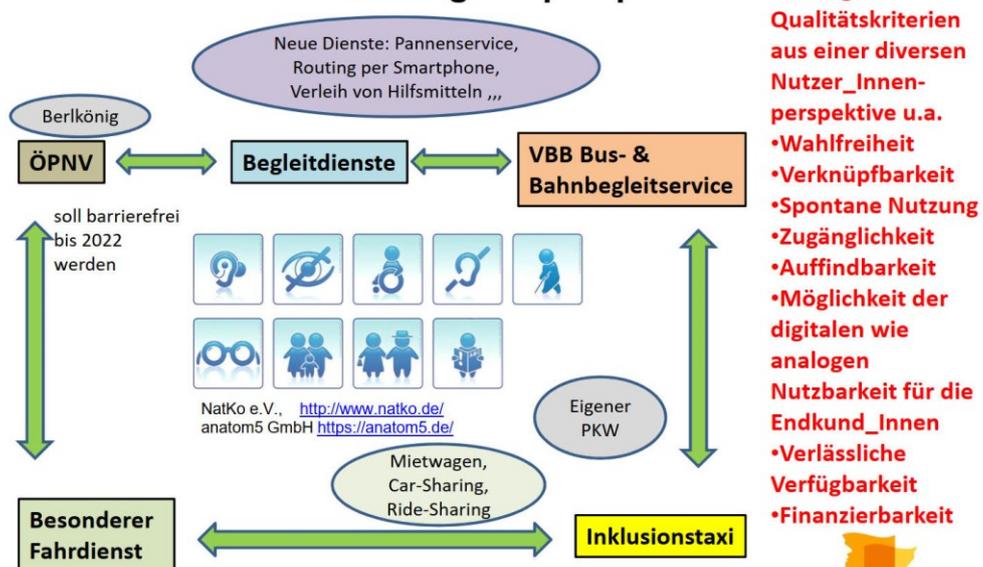
Lektüretipp: https://www.institut-fuer-menschenrechte.de/fileadmin/user_upload/Publikationen/BERICHT/Bericht_Selbstbestimmt_unterwegs_in_Berlin.pdf

Credits to: Sargon Lang, Beauftragter für Menschen mit Behinderung in Spandau



Landesvereinigung **Selbsthilfe** Berlin e.V.

Mobilitätskonzept: Vernetzung erwünscht: aus Betroffenen- wie Gesetzgebersperspektive



Landesvereinigung **Selbsthilfe** Berlin e.V.

Mobilitätskonzept für Menschen mit Behinderungen: Umsetzungshebel (Auswahl)

- Task Force Mobilitätskonzept mit AGs bei SenUMVK gründen, Schnittstellen zu SenIAS, SenWiEnBe und anderen definieren (Hausleitungen, Fachabteilungen, Beauftragte für MMB Berlin und Vertreter_In Bezirk, Vertreter_In Landesbeirat MMB, AG Verkehr Menschen mit Behinderungen, Fahrgastbeirat, ggf. Verbändeexpert_Innen, Verkehrsexpert_Innen aus den Fraktionen,
- Systematisch die Anforderungen an Wechselwirkungen und Zusammenwirken sowie Regelungslücken bei den einzelnen Verkehrsanbietern, Dienstleistern identifizieren
- Nötige umfangreiche Datenerhebungen vorantreiben (vgl. Resolution des Landesbeirats <https://www.berlin.de/lb/behi-beirat/sitzungen/4-amtsperiode/resolution-mobilitaet.pdf>)
- Umsetzungsstrategien mit Timelines und Aufgaben festlegen
- Relevanz und Kontrolle etablieren: u.a. Mobilitätskonzept für Menschen mit Behinderungen im Mobilitätsgesetz, Teil Neue Mobilität verankern
- LADG (Landes-Antidiskriminierungsgesetz) auf Wirkungspotenzial überprüfen
- Bundesgesetzliche Regelungen (Novelle Barrierefreiheitsstärkungsgesetz, BGG, AGG, Ratifizierung der 5. Antidiskriminierungsrichtlinie „„“) von Berlin aus mit voran treiben

Nichts über uns ohne uns – Menschen mit Behinderungen auf allen Ebenen konsequent und von Anfang an einbinden



Danke für die Aufmerksamkeit!

Kontakt: Gerlinde Bendzuck
Vorsitzende LV Selbsthilfe Berlin e.V.
bendzuck@lv-selbsthilfe-berlin.de
www.lv-selbsthilfe-berlin.de
Linkedin: www.linkedin.com/in/gerlinde-bendzuck-9b235471/
Twitter: <https://twitter.com/Lindebend>

0179 500 63 74
030 27 59 25 25



Vorsitzende Sandra Brunner: Vielen Dank, Frau Bendzuck, für Ihren Input! – Ich gebe jetzt Frau Reichelt das Wort. – Bitte schön!

Bärbel Reichelt (Fahrgastbeirat bei der Landesbeauftragten für Menschen mit Behinderung): Guten Tag! Ich bedanke mich für die Einladung und möchte etwas richtigstellen: Ich komme nicht vom Berliner Fahrgastverband IGEB e. V., sondern ich bin Mitglied im Fahrgastbeirat der Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Soziales, angesiedelt bei der Landesbeauftragten für Menschen mit Behinderung. Der Senat hat schon seit sehr langer Zeit einen Fahrgastbeirat, und dort versuchen wir, egal, welcher Betreiber es ist, Verbesserungen zu erzielen. Das ist uns bis jetzt nicht gelungen oder jedenfalls nur eingeschränkt, aber mit dem neuen BerlMobil haben wir große Hoffnungen verbunden, und wir denken, dass es auch noch mehr Mobilität mit dem Fahrdienst geben kann. Dass die Fahrten zurückgegangen sind, wie Frau Bendzuck eben erläutert hat, liegt daran, dass erst einmal eine große Anfangsschwierigkeit bestand. Das hat viele Menschen abgeschreckt, den Fahrdienst weiterhin zu nutzen, denn in dem Moment, in dem das Auto nicht startet oder in dem die Türen nicht elektrisch aufgehen und die Fahrt nicht stattfinden kann, sagt sich jeder: Mein Gott, ich versuche es doch mal mit den Öffentlichen, oder ich nehme doch ein Taxi. Mit dem Fahrdienst klappt es ja nicht. – Jetzt müssen wir erst wieder anfangen zu sagen: Die Anfangsschwierigkeiten sind beseitigt, und jetzt können wir alle wieder fahren.

Das nächste Problem ist bei der Fahrtwunschannahme. Die Fahrtwunschannahme geht schneller in dem Sinne, dass man schneller durchkommt. Früher musste man ewig in der Warteschleife sein, bevor man überhaupt eine Fahrt bekommen hat. Jetzt kommt man zwar am Telefon schnell durch, aber: Man sagt die Zeit; man will, sagen wir mal, um 14 Uhr fahren, und dann wird wegen des Zeitfensters gefragt: Möchten Sie zwischen 13.05 Uhr und 14.05 Uhr fahren, oder möchten Sie zwischen 13.45 Uhr und 14.15 Uhr fahren? – Dann gibt es verschiedene Angebote in der ganzen Reihe dieses Zeitfensters, und damit ist man erst mal überfordert. Zumindest kognitiv beeinträchtigte Menschen legen dann erst mal wieder den Hörer auf, weil sie gar nicht wissen, was sie damit anfangen sollen. Das Zeitfenster ist eine ganz schwierige Angelegenheit. Wir haben schon vor langer Zeit vorgeschlagen: Es muss so sein wie ganz früher beim Telebus, plus/minus eine Viertelstunde um die Wunschzeit herum. Dann weiß jeder: Wenn ich um 14 Uhr fahren will, kann er frühestens um 13.45 Uhr und spätestens um 14.15 Uhr kommen. Das ist eine ganz klare Aussage. Damit kann auch die Pflegeperson im Heim umgehen, die das bucht, wenn Frau Meier, Müller, Schulze zu ihrer Tochter gebracht werden will; denn dieses Komplizierte: Wollen Sie von dann bis dann oder von dann bis dann? – macht kein Pflegepersonal mit. Dadurch sind wahrscheinlich die Bestellungen zurückgegangen. Das müsste man noch ändern.

Ich denke, es wird sich bald eingependelt haben, dass die Fahrer immer direkt an der Tür klingeln und die Leute wirklich abholen, denn derjenige, der bis zum Auto kommt, kommt in der Regel vielleicht sogar bis zur Bushaltestelle. Das Problem ist ja gerade, dass man nicht aus der Wohnung kommt, und das muss auf jeden Fall gewährleistet werden, dass die Fahrer immer klingeln und sagen: Wir holen dich direkt an der Tür ab, ziehen dir die Jacke an, schließen die Wohnung ab, und dann schieben wir dich bis zum Fahrzeug.

Positiv zu bewerten ist auf jeden Fall, dass es keine Verspätungen mehr von einer Stunde und mehr gibt. Das war früher ganz elend, wenn die Leute um 19 Uhr nach Hause gebracht werden wollten, um 21 Uhr immer noch nicht abgeholt waren und dann die Sozialstation sie nicht

mehr ins Bett bringen konnte. Das hat sich jetzt gebessert. Mir kam nicht zu Ohren, dass es Fahrten außerhalb der Zeitschiene gab. Gestern war es allerdings wieder sehr grenzwertig. Ich bin vom Schwimmbad Seestraße nach Hause gefahren, und der Fahrer hat beim Schwimmbad die Hausnummer 95 in der Ungarnstraße gesucht. Ich weiß gar nicht, wo die da ist. Wenn ich nicht mit noch feuchten Haaren rausgefahren wäre und gewinkt hätte wie eine Verrückte, dann wäre er wahrscheinlich ewig nicht angekommen und hätte mich aufgenommen. Ich hatte es aber eilig und wollte ja hierher – also ich wollte nach Hause, um das alles noch zu regeln.

Ich persönlich hatte zwölf Fahrten mit BerlMobil; davon waren zwei nicht in Ordnung. Also 12 : 2 ist eigentlich ein relativ gutes Verhältnis. Bei der einen Fahrt bin ich abends nicht wieder nach Hause gebracht worden, habe angerufen, und da hieß es: Die Fahrt wurde auf den Samstag gebucht, nicht auf den Freitag. – Ich wollte aber Freitag nach Hause, nicht erst Samstag. Dann wurde mir ein anderes Auto geschickt. Das andere Mal war es so, dass ich eine Abreise ab Friedrichstraße hatte. Der Fahrer hatte sich morgens krankgemeldet, und man hatte kein anderes Fahrzeug, und meine Fahrt sollte erst um 9.30 Uhr sein. Ich sagte: Dann ist der Zug weg, dann sehe ich nicht mal mehr die Rücklichter. Dann kann ich meine Reise vergessen. – Daraufhin wurde dann schnell ein anderer Wagen gebracht, sodass ich den Zug noch erreicht habe. Man ist also schon bemüht, Pannen auch auszugleichen, aber ich würde mir doch mehr Kooperation wünschen, dass das, was wir vorschlagen, auch wirklich ernsthaft diskutiert und vielleicht sogar umgesetzt wird, vielleicht sogar abgewandelt, dass man auch noch andere Ideen hat. Es gab vor Kurzem – –

Vorsitzende Sandra Brunner: Frau Reichelt! Kommen Sie bitte zum Schluss?

Bärbel Reichelt (Fahrgastbeirat bei der Landesbeauftragten für Menschen mit Behinderung): Kleinen Moment noch! – Es gab ein Angebot mit einem offenen Austausch direkt mit BerlMobil, immer zwischen dem Fahrgastbeirat. Der Fahrgastbeirat tagt alle zwei Monate, und dazwischen sollte mit BerlMobil ein Austausch stattfinden. Das ist inzwischen aufgehoben worden, das findet leider nicht mehr statt. – Jetzt warte ich einfach mal auf Fragen.

Vorsitzende Sandra Brunner: Vielen Dank, Frau Reichelt! – Bitte entschuldigen Sie! Ich hatte mir die Zugehörigkeit falsch notiert. Natürlich gehören Sie zum Fahrgastbeirat bei der Berliner Beauftragten für Menschen mit Behinderung. Entschuldigung, das war mein Fehler! – Jetzt hat Herr Filmer von BerlMobil das Wort. – Herzlich willkommen!

Dierk Filmer (ViaVan GmbH; General Manager Berlin) [zugeschaltet]: Vielen Dank für die Einladung! Vielen Dank, Frau Bendzuck und Frau Reichelt, für die konstruktive Stellungnahme und grundsätzlich auch für die Zusammenarbeit in letzter Zeit. Ich vertrete heute die Firma Via, den BerlMobil-Service. Wir sind unter anderem bekannt durch den BerlKönig-Service. Wir arbeiten mit Städten, mit Sonderfahrdiensten weltweit zusammen, um Verkehrssysteme flexibler zu machen, und sind froh, diesen Service im Oktober übernommen zu haben. Wir glauben auch, da schon signifikante Verbesserungen umgesetzt zu haben, was Frau Bendzuck und Frau Reichelt auch schon in ihren Schilderungen beschrieben haben.

Ich habe auch ein paar Folien vorbereitet, die ich gerne mit Ihnen teilen würde. – Der erste Schritt bei der Übernahme des Sonderfahrdienstes war ein reibungsloser Übergang. Wir wollten natürlich sicherstellen, dass die Funktionalität nicht eingeschränkt wird, dass es zu keinen Unterbrechungen kommt. – Frau Reichelt, Sie haben in der Tat ein, zwei Sachen, die wir im

Lernprozess anfangs noch nicht richtig gemacht haben, thematisiert. Die wurden dann aber relativ schnell behoben, und seit September haben sich diese Dinge, die Sie unter anderem erwähnt haben, auch nicht mehr wiederholt.



B  **B** 

Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Soziales | Landesamt für Gesundheit und Soziales

 **VIA**

BerlMobil
Fahrdienst für Menschen mit Behinderungen

Ausschuss für Integration, Arbeit und Soziales des Abgeordnetenhauses von Berlin
28.04.2022
- vertraulich -

Gemeinsam in 2 Schritten zum BerlMobil

Schritt 1:

Reibungsloser Übergang des bestehenden Fahrdienstes ohne Verlust von Funktionalitäten oder Unterbrechungen im Betrieb

Schritt 2:

Schrittweiser Ausbau der Funktionalitäten in einer **Qualitätsoffensive die im engen Dialog mit den Fahrgästen** und ihren Vertreter:innen stattfindet

Via, Proprietary & Confidential.



Im zweiten Schritt ging es dann um den schrittweisen Ausbau und eine Qualitätsoffensive des Services in engem Dialog mit den Fahrgästen. – Frau Reichelt, auch diesen zusätzlichen Termin wird es wieder geben. Er ist osterbedingt einmal ausgefallen, aber natürlich ist es uns wichtig, da eng mit Ihnen zusammenzuarbeiten und Ihr Feedback zu verarbeiten.

Verjüngung der Flotte - brandneue Mercedes-Benz Sprinter



Via. Proprietary & Confidential.

Was bedeutet Qualitätsoffensive? – im ersten Schritt eine Verjüngung der Flotte. Wir haben größtenteils brandneue Mercedes-Benz-Sprinter eingesetzt, die hoffentlich – dazu können Sie gerne im Nachgang auch noch etwas sagen – auch für Sie als Fahrgäste, Frau Reichelt, mehr Komfort bedeuten. Es sind, wie Frau Bendzuck schon sagte, 54 Stück an der Zahl, mit Hublift und auch mit Rampen ausgestattet. Wir können also verschiedenste Rollstuhlvarianten damit transportieren. Das war Nummer eins.

“Blick in den Maschinenraum”: Umfassendes Fahrertraining



Fahrertraining besteht aus mehreren Modulen:

- **Sicherheitstraining** (TÜV) insb. zu Treppenhilfe und Sicherung im Fahrzeug
- **Sensibilisierungstraining** (Sozialhelden)
- **Training zum Service**, dem Dispositionssystem, Fahrer App usw.

Zusätzlich: “Mentorenfahrten”



Via. Proprietary & Confidential.



SOZIALHELDEN



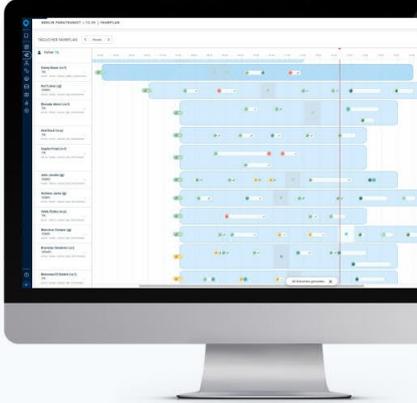
TÜVRheinland®

Nummer zwei: das Fahrertraining. Das haben wir zusammen mit den Sozialhelden und dem TÜV aufgesetzt. Da investieren wir aktuell sehr viel Zeit, damit unsere Fahrer richtig auf diesen Job vorbereitet sind. Es gibt Sicherheitstrainings, es gibt Sensibilisierungstrainings. Es gibt Trainings zum Service selber, zum Umgang mit der App. Der Fahrer ist quasi die Visitenkarte unseres Services, und ich hoffe, dass Sie als Nutzer die gleichen Empfindungen haben, dass die Qualität aktuell entsprechend sehr hoch ist.

Kurzfristige Buchungen ermöglichen

Auf Spontanfahrten zugeschnittene Technologie

- Fahrten können auch wenige Tage vor Fahrtantritt gebucht werden
- Signifikanter Qualitätsunterschied zum vorherigen Angebot: Der Sonderfahrdienst fördert und ermöglicht die spontane Teilhabe am Leben



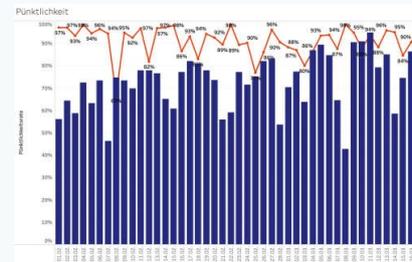
Via. Proprietary & Confidential.

Das Dritte sind kurzfristige Buchungen. Eines unserer Hauptanliegen war, die spontane Teilhabe am Leben möglich zu machen. Aktuell ist es tatsächlich schon so, dass 20 Prozent aller Fahrten ein oder zwei Tage vorher oder sogar am selben Tag gestellt werden. Das heißt, es gibt deutlich mehr Spontaneität für unsere Fahrgäste durch den Einsatz von Technologie, durch den Einsatz von optimalerem Routing, und das steigt auch von Monat zu Monat.

Erhöhung der Zuverlässigkeit

Erhebliche Verbesserung der Pünktlichkeit

- Pünktlichkeitsrate liegt seit Oktober stabil über 90%
- Disposition und Optimierung in Echtzeit - unabhängig von Buchungsart oder Buchungskanal
- Das System berechnet Abholzeiten unter Berücksichtigung von historischen und Echtzeit-Verkehrsdaten



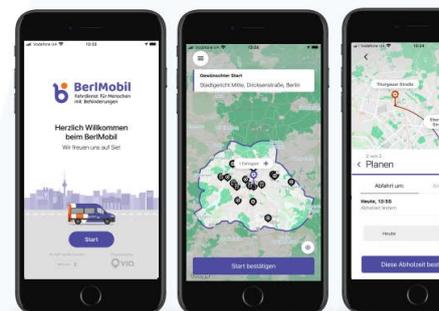
Via. Proprietary & Confidential.

Auch das Thema Zuverlässigkeit ist unserer Statistik nach sehr gut. 90 Prozent – Frau Bendzuck, Sie haben den Wert eben auch schon genannt, und Frau Reichelt, Sie auch – aller Fahrten sind pünktlich, und das ist tatsächlich schon seit Oktober der Wert. Es gibt natürlich immer mal wieder Abweichungen davon, was, glaube ich, normal in einem Mobilitäts- oder Transportunternehmen ist, aber wichtig für uns ist, da stabil über 90 Prozent zu liegen. Da hilft uns natürlich unser System sehr, das sich immer dynamisch an die Verkehrsbedingungen anpasst, diese Pünktlichkeit weiterhin aufrechtzuerhalten.

Bessere Kundenerfahrung durch neue, digitale Buchungskanäle

Erweiterte Web-, und App-Buchung

- Web-basiertes Buchungportal
- iOS und Android Fahrgast-App
- Echtzeit-Updates und automatisierte Kommunikation
- Feedback- und Kontaktmöglichkeiten
- Kommunikation mit dem Fahrpersonal über die App



Via. Proprietary & Confidential.

Der letzte Punkt ist: bessere Kundenerfahrungen durch neue, digitale Buchungskanäle. Es gibt sowohl eine Web-App als auch eine Smartphone-App, die unsere Fahrgäste nutzen können. Dadurch ist natürlich die Buchung einer Fahrt deutlich komfortabler und schneller zu absolvieren. Man kann auch Feedback über die App einreichen, man kann das Fahrpersonal kontaktieren. Die Funktionen dieser App sind also wirklich vielfältig. Ich habe jetzt viel auch über Technologie gesprochen, aber ich will nicht den Eindruck erwecken, dass wir den Sonderfahrdienst – oder heute den BerlMobil-Service – nur mit technologischen Innovationen besser gemacht haben. Es ist, wie gesagt, auch das Thema Fahrzeuge und Flotte, und – was, glaube ich, entscheidend ist – die Fahrermannschaft, die einen großen Beitrag dazu leistet, dass die Fahrgäste eine positive Erfahrung haben.

Zu den Buchungskanälen noch einen letzten Satz: Es gibt nach wie vor – falls die Frage im Anschluss kommen sollte – alle traditionellen Buchungswege. Bei uns kann auch per Brief und per Fax ein BerlMobil-Service bestellt werden, per Telefon sowieso; die App soll das Ganze nur bereichern. Wir haben tatsächlich jetzt schon über 12 Prozent unserer Fahrgäste, die ihre Fahrten regelmäßig über diese neuen digitalen Wege buchen, was eine sehr schöne Bilanz ist und auch zeigt, dass diese Innovationen dann auch wirklich zu Verbesserungen führen. Aber, wie gesagt, wir wollen nie von diesen alten Wegen wegrücken. Mir ist klar, dass es immer noch Fahrgäste gibt, für die das Telefon oder der Brief die einzige Option ist, und das wird es auch immer weiter geben.

Im Großen und Ganzen sind wir, wie gesagt, sehr zufrieden. Wir wollen viel Dialog – ich hoffe, jetzt nach Corona auch wieder in physischer Form – mit den Fahrgästen, um dann auch weitere Optimierungen voranzutreiben. Aber unsere Bilanz der ersten Monate ist durchaus positiv. Diese Anfangsschwierigkeiten konnten Gott sei Dank sehr schnell behoben werden, sodass wir jetzt zu diesen soliden Statistiken im Sinne der Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit gekommen sind. Das war es erst mal von meiner Seite. – Vielen Dank!

Vorsitzende Sandra Brunner: Vielen Dank, Herr Filmer! – Dann kommen wir jetzt in die Fragerunde. Als Erste habe ich Frau Abgeordnete Fuchs auf der Liste. – Bitte schön, Frau Fuchs!

Stefanie Fuchs (LINKE): Vielen Dank, Frau Vorsitzende! – Vielen Dank, Frau Bendzuck und Herr Filmer, für Ihre Ausführungen! – Ich muss noch mal auf meinen Kollegen Düsterhöft eingehen. Ich bin auch relativ entsetzt über den Umgang der Anzuhörenden untereinander und kann mich da den Worten meines Kollegen nur anschließen.

Frau Bendzuck, es hörte sich alles soweit ganz gut an. Inwieweit hatten Sie denn als Selbstvertretung auch schon die Möglichkeit, mit BerlMobil zu sprechen, und wie waren diese Gespräche gerade auch in Bezug auf Mobilitätshilfen? Die Fahrer sind ja laut Vertrag verpflichtet, bis in die vierte Etage zu unterstützen. Alles, was darüber hinausgeht, ist schwierig und muss dann auf persönliche Absprache hin erfolgen. Inwieweit gab es denn da Gespräche zwischen Ihnen, dem LAGeSo und dem neuen Betreiber, dass mit den Autos entsprechende Mobilitätshilfen, diese Stufenraupen oder wie immer sie heißen, mitgeführt werden können?

An Herrn Filmer eine kurze Frage, weil Frau Reichelt es gerade angesprochen hatte, zum Zeitfenster. So wie ich es verstanden habe – daher meine Nachfrage –, ist es so, dass die Fahrgäste ein Zeitfenster oder einen Termin genannt bekommen und dabei jeweils 15 Minu-

ten vorher oder 15 Minuten nachher mit eingeschlossen ist. Vielleicht können Sie das noch mal kurz darstellen.

Dann habe ich noch eine Frage: Inwieweit finden Schulungen Ihrer Mitarbeitenden zum Beispiel auch in leichter Sprache statt? –, weil auch das ein kleiner Kritikpunkt war. Inwieweit wird gerade auch für Menschen mit kognitiven Einschränkungen, gerade am Telefon zum Beispiel mit leichter Sprache gearbeitet?

Dann auch noch mal an Sie die Nachfrage, inwieweit Ihre Fahrer Schulungen bekommen, was das Abholen der Menschen aus der Wohnung angeht, inwieweit sie da unterstützen können, um einen Rollstuhl auch aus der fünften Etage herunterzubekommen, und inwieweit auch Sie zum Beispiel mit dem LAGeSo im Gespräch sind, ob es da weitere Möglichkeiten gibt, um auch eine fünfte und eine sechste Etage zu bedienen. – Vielen Dank!

Vorsitzende Sandra Brunner: Vielen Dank, Frau Fuchs! – Dann hat jetzt Herr Düsterhöft das Wort.

Lars Düsterhöft (SPD): Haben Sie vielen Dank, Frau Vorsitzende! – Frau Bendzuck, ich habe heute leider keine Fragen an Sie. – Frau Reichelt! Was mich besonders interessieren würde: Wie gestaltete sich denn die Kommunikation mit dem neuen Betreiber gerade beim Wechsel, also rund um den September, Oktober letzten Jahres? Da kam es, glaube ich, ganz besonders darauf an, dass man dort frühzeitig die Kommunikation gesucht hat. Mich würde interessieren, wie das funktioniert hat. – Dann noch die Frage, ob der Betreiber mit am Tisch sitzt, wenn der Fahrgastbeirat zusammenkommt; davon gehe ich jetzt mal aus. Vielleicht können Sie noch mal berichten, wie der Fahrgastbeirat diese Probleme bespricht und ob, wenn dort Anregungen Ihrerseits kommen, der Betreiber bzw. vielleicht auch die Senatsverwaltung die angesprochenen Probleme und Hinweise aufarbeitet bzw. Ihnen auch ein Feedback gibt, oder ob das eher so läuft, dass Sie Probleme aufzeigen, und das wird dann hingenommen und gut ist. Vielleicht können Sie dazu noch mal etwas sagen.

Herr Filmer! Erst mal vielen Dank für Ihre Ausführungen! Auch ich hätte eine Frage zu den Treppensteigern bzw. zum Scalamobil. Da gibt es wohl größere Probleme, dass diese Hilfsgereäte nicht genutzt werden können. Ich wüsste gerne, wo das Problem liegt – ob es an der mangelnden Schulung liegt, an der mangelnden Refinanzierung, an Versicherungsfragen – und was letztendlich getan werden muss, um dieses Problem zeitnah zu lösen. Ich habe aus meinem Wahlkreis auch ein Beispiel, wo die Person in der ersten Etage wohnt und es aufgrund der Enge des Hausflurs nicht funktioniert, sie im Rollstuhl sitzend runterzutragen. Der Treppensteiger wäre die Lösung. Er ist vorhanden, aber BerlMobil muss leider sagen, dass das nicht möglich ist. Das ist natürlich ein arges Problem für die Person, und wenn es schon im ersten Stock nicht funktioniert, dann möchte ich gar nicht wissen, wie viele Menschen auch darüber hinaus wohnen und ein Problem damit haben, dass sie nicht rauskommen.

Mich würde interessieren, wie sich die Buchungswege verändert haben. Die Online-Nutzung ist ja neu, und auch die App ist neu. Gibt es da schon eine Verschiebung des Buchungsverhaltens der Nutzerinnen und Nutzer? – Dann wüsste ich gerne, mit welchem Vorlauf man die Fahrten mittlerweile buchen sollte, wie das im Schnitt erfolgt. Mein Eindruck war eigentlich immer, dass es in der Vergangenheit ratsam war, die Fahrt mindestens zwei Wochen vorher

zu buchen. Gab es da eine Verschiebung im Schnitt? Vielleicht können Sie dazu noch etwas sagen.

Genauso wüsste ich gerne, wie sich die Auslastung der Fahrzeuge entwickelt hat, denn das ist ganz entscheidend, dass der Betreiber es hinbekommt, die Fahrzeuge so gut wie möglich einzusetzen, sodass es wenig Pausen gibt und man von den 54 vorhandenen Fahrzeugen so wenige wie möglich bzw. wie nötig einsetzen muss, was ja einfach mit Kosten verbunden ist. Deswegen noch mal die anschließende Frage, ob die aktuelle Auslastung ausreicht, um gewinnbringend arbeiten zu können. In der Vergangenheit hatte der Betreiber durchaus Probleme damit, dass gerade durch Corona die Auslastung stark gesunken und so der Betrieb eigentlich nicht mehr wirtschaftlich darstellbar war, gleichzeitig aber die Kosten einfach weiterliefen. Deswegen, glaube ich, ist es ganz wichtig, dass wir Abgeordnete auch noch mal einen Blick auf die Refinanzierungsart werfen.

Dann noch zwei Fragen an die Senatsverwaltung bzw. doch vielleicht auch an Herrn Filmer – Sie können entscheiden, wer antwortet –, ob jetzt eine Nutzerbefragung, eine Evaluation geplant ist in Bezug auf den Betreiberwechsel, ob das vielleicht im Budget vorgesehen ist, ob das der Betreiber jetzt plant anzugehen oder ob das eine Sache ist, die wir uns als Abgeordnete noch mal anschauen sollten, auch mit Blick auf den Haushalt, und wie sich die Zahl der Fahrten in den letzten zwölf Monaten tatsächlich entwickelt hat. Das wäre noch mal ganz spannend, ob es eine Delle durch den Betreiberwechsel gab, wie Frau Reichelt es angedeutet hat, oder ob das ein Pfad der Entwicklung ist: Raus aus Corona und dem, was wir vor einem Jahr bzw. zwei Jahren erlebt haben. – Vielen Dank!

Vorsitzende Sandra Brunner: Vielen Dank, Herr Düsterhöft! – Dann stehe ich auf der Redeliste.

Sandra Brunner (LINKE): Meine erste Frage richtet sich an Frau Bendzuck. Frau Bendzuck, Sie hatten am Ende Ihres Redebeitrages vor allen Dingen noch mal gefordert, dass die Verordnung einer Neufassung bedarf. Vielleicht können Sie da noch mal ein bisschen mehr ins Detail gehen, vor allen Dingen mit Blick auf die Handlungsbedarfe. Für mich besonders interessant ist die Frage der Eigenbeteiligung, die derzeit vorgesehen ist; ob das zu viel oder zu wenig ist, ob man das anders staffeln muss, denn je nach Anzahl der Fahrten erhöht sich dann auch die Eigenbeteiligung. Insbesondere für Menschen im Transferleistungsbezug kann das möglicherweise auch eine Überforderung bedeuten. Deswegen würde ich Sie bitten, auf den Veränderungsbedarf einzugehen, den Sie in der Verordnung sehen.

Beim zweiten Punkt richtet sich meine Frage auch an Herrn Filmer; das schließt so ein bisschen an Herrn Düsterhöft an: Gibt es weitere Faktoren, woran Sie messen, wie der Fahrdienst Erfolg hat? Sie hatten unter anderem die Pünktlichkeit genannt. Gibt es da weitere Messbarkeitsfaktoren? Planen Sie auch, die Evaluation zu erweitern? Vorhin hat Frau Bendzuck gesagt, dass es eine Delle gab von ursprünglich 10 000 Fahrten, und nach dem Betreiberwechsel ging es auf 6 000 herunter. Jetzt wächst es. Das ist ja die Anzahl der Fahrten. Können Sie sagen, wie viele Nutzende dahinterliegen, vielleicht auch nur grob geschätzt?

An den Senat habe ich auch die Frage: Wird eine Evaluation bzw. eine Nutzerinnen- und Nutzerbefragung geplant? Das hatte Frau Bendzuck vorhin auch noch mal in ihrem Redebeitrag angeregt. Darüber hinaus – das hat vielleicht nicht ganz so sehr mit dem Sonderfahrdienst zu

tun – die Frage an den Senat, ob aktuell auch Maßnahmen verabredet worden sind, um mobilitätseingeschränkte ukrainische Geflüchtete von A nach B zu bringen. – Danke schön!

Vorsitzende Sandra Brunner: Dann ist jetzt Frau Wahlen dran.

Catrin Wahlen (GRÜNE): Vielen Dank! – Wir sind alle mit viel Herzblut hier bei der Sache. Es ist ja auch etwas, was wirklich in die Grundfesten eines jeden geht, wenn es um die persönliche Mobilität geht. – Ich habe jetzt nicht so wahnsinnig viele neue Fragen, weil meine Vorrednerinnen schon so viele gestellt haben, aber ich möchte von ViaVan schon noch mal wissen: Wie ist es denn mit regelmäßigen Terminen, die die Menschen jeden Monat oder alle 14 Tage haben, wofür sie regelmäßig zu einem bestimmten Zeitpunkt an einem bestimmten Ort sein müssen? Wie lange im Voraus kann man die buchen, und wie funktioniert das in diesem langfristigen, regelmäßigen Bereich? Dass der Spontanfahrtenbereich sich positiv entwickelt hat, finde ich richtig gut und richtig schön, aber es gibt auch den großen Bedarf an den regelmäßigen Fahrten.

Dann will ich auch noch mal auf die Weiterentwicklung, auf das Monitoring, Zufriedenheitsbefragungen oder auch Workshops, wie Frau Bendzuck sie ausgeführt hat, kommen und da auch noch mal genauere Ideen von Ihnen hören. – Dann hätte ich noch eine kleine Frage, das geht in Richtung sehr junge Personen, ob es zum Beispiel Ideen für eine Zusammenarbeit im Schulbeförderungsbereich gibt.

Vorsitzende Sandra Brunner: Vielen Dank, Frau Wahlen! – Dann Herr Meyer, bitte!

Sven Meyer (SPD): Erst mal vielen Dank so weit! – Meine Fragen gehen als Sprecher für Arbeit in eine etwas andere Richtung; im Ausschuss IAS geht es natürlich auch immer um Arbeitsbedingungen. Von daher zwei Fragen an Herrn Filmer. Zum einen: Wie sieht es mit der Tarifbindung bei Ihnen aus? Da bin ich nicht so richtig weitergekommen; mich würde sehr interessieren, wie da die Arbeitsbedingungen bei Ihnen sind. Dann natürlich bezüglich der Fahrerinnen und Fahrer, wie es da mit Befristungen und Festanstellungen ist, wie weit Sie das auch garantieren können, oder ob es bei Ihnen einen relativ hohen Anteil von Sachgrund- oder sachgrundlosen Befristungen gibt und was Sie gegebenenfalls benötigen würden, um die Arbeitsbedingungen diesbezüglich zu verbessern – wenn es da überhaupt Probleme gäbe. – Danke!

Vorsitzende Sandra Brunner: Vielen Dank, Herr Meyer! – Dann hat jetzt Herr Kluckert das Wort. – Bitte schön!

Florian Kluckert (FDP): Vielen Dank, Frau Vorsitzende! – Vielen Dank auch an die Anzuhörenden! Das ist ein sehr interessantes Thema, das mich auch persönlich sehr bewegt. Mein bester Freund ist auch auf den Rollstuhl angewiesen, und er lebt und arbeitet in New York und kommt jedes halbe Jahr nach Berlin. Dieses Thema besprechen wir seit vier Jahren regelmäßig, weil das, was in Berlin angeboten wird, aus meiner Sicht bei Weitem nicht dem entspricht, was wir eigentlich bräuchten, gerade, wenn man das mit New York vergleicht. Das ist – das muss man leider so deutlich sagen – eine Zumutung. Das liegt nicht daran, dass das Engagement derjenigen, die diese Fahrdienste anbieten, zu schlecht ist oder dass sie nicht engagiert sind, sondern das liegt einfach daran, dass das Angebot und die Nachfrage zu stark auseinandergehen. Wenn man 14 Tage vorher den Sonderfahrdienst bestellen muss – das hat

nichts mit Freiheit zu tun. Man will sich auch mal spontan mit Leuten treffen, und das erfüllt, jedenfalls aus meiner Sicht, überhaupt nicht die Ansprüche einer modernen Großstadt, wo man frei sein möchte.

Daher meine Frage an den Senat: Was gibt es denn darüber hinaus noch für Möglichkeiten, das Angebot zu vergrößern? Hat der Senat mal darüber nachgedacht, es zum Beispiel mit den Taxiunternehmen zusammen über Fördergelder zu ermöglichen, dass auch Taxis so eingesetzt und umgebaut werden können, dass sie diese Rampen haben? In New York ist es vollkommen normal, dass man das machen kann. Warum gibt es in Berlin so wenige Möglichkeiten? Hat der Senat sich mal Gedanken gemacht, wie man auch in dieser Richtung vor allem das Angebot erhöhen könnte?

Vorsitzende Sandra Brunner: Vielen Dank, Herr Kluckert! – Dann hat jetzt zum Schluss Herr Wohler das Wort, und danach geben wir es wieder den Anzuhörenden.

Björn Wohler (CDU): Das schließt eigentlich nahtlos an Herrn Kluckert an: Mich würde von allen Beteiligten interessieren, was sie als wesentliche Gründe dafür identifizieren, dass die Zahl der Berechtigten, den Sonderfahrdienst zu nutzen, und derer, die ihn tatsächlich nutzen, dann doch sehr auseinanderklafft, und was man dahingehend als Angebotsverbesserung oder vielleicht auch in der Verbesserung von Informationen und auch Bewerbungen, damit jeder auch wirklich mitbekommt, dass es das Angebot gibt, verbessern kann; denn eigentlich sollte schon das Ziel sein, dass man ein so gutes Angebot schafft, dass auch wirklich jeder, der berechtigt ist, sagt: Ich nutze das gerne, weil das eine Lebenserleichterung ist und ich dann auch wirklich dort hinkomme, um – wie Herr Kluckert auch gesagt hat – frei zu sein und am gesellschaftlichen Leben teilzunehmen. – Dazu würden mich von allen Beteiligten noch mal ein paar Einschätzungen aus ihren verschiedenen Perspektiven interessieren.

Vorsitzende Sandra Brunner: Vielen Dank, Herr Wohler! – Dann schlage ich jetzt mal die umgekehrte Reihenfolge vor. – Herr Filmer, an Sie sind eine Menge Fragen gerichtet worden, vielleicht beginnen Sie; danach Frau Reichelt, danach Frau Bendzuck, und danach würde ich dem Senat das Wort geben. – Bitte schön, Herr Filmer!

Dierk Filmer (ViaVan GmbH; General Manager Berlin) [zugeschaltet]: Sehr gerne! – Vielen Dank für die vielen Fragen! Ich probiere, sie alle einmal durchzugehen. – Zunächst zum Zeitfenster: Wir kommunizieren schon an den Fahrgast ein konkretes Zeitfenster und dann aber plus/minus 15 Minuten, beispielsweise 16 Uhr. Dann wird an den Fahrgast kommuniziert: Halten Sie sich 15 Minuten vorher bereit, also 15.45 Uhr, und Sie werden dann bis 16.15 Uhr abgeholt. – Diese Logik gibt es natürlich. Was passieren kann, ist, dass wir, wenn eine Fahrtanfrage sehr spontan kommt, nicht konkret 16 Uhr anbieten können, sondern wir sagen dem Fahrgast: 16.30 Uhr geben wir Ihnen gern ein Angebot. Aber unabhängig von dem bestätigten Abholzeitpunkt gibt es immer diese Plus/minus-15-Minuten-Logik, die auch bei der Fahrtbuchungsbestätigung so kommuniziert wird.

Zu den Schulungen: Die Schulungen in leichter Sprache werden durchgeführt. Die Agenten, die die Telefonanrufe entgegennehmen, sind also sensibilisiert. Ich hatte das ja in den Folien beschrieben. Wir arbeiten mit den Sozialhelden gerade im Bereich Sensibilisierung sehr eng zusammen, also: Wie kommuniziere ich mit Fahrgästen? Was soll ich sagen? Wie erfrage ich Dinge? – Da gibt es in der Tat bei neuen Mitarbeitern durchaus einige Vorbehalte, und es hilft

natürlich, diese Expertise der Sozialhelden im Training zu haben, aber auch in der Telefonhotline findet, wie eben beschrieben, ein entsprechendes Training statt.

Dann zur Abholung in der Wohnung: Unsere Fahrer werden immer dahingehend geschult, dass die Fahrgäste aus der Wohnung abgeholt werden. Es gibt natürlich einige Fahrgäste, die möchten das gar nicht, aber grundsätzlich ist das unser absoluter Standard, und auch in der SMS, die an den Fahrgast verschickt wird, steht: Bitte begeben Sie sich zum Auto, oder wir holen Sie auch gerne ab. – Es gibt also beide Optionen, und so wird es auch bei uns standardmäßig praktiziert.

Dann kam die Frage zu sonstigen Mobilitätshilfen. Es gibt tatsächlich eine Reihe von Mobilitätshilfen, die einige Fahrgäste gerne bei der Treppenhilfe nutzen wollen. Bei uns ist natürlich immer die Hauptpriorität: Es muss sicher sein. Es ist keinem geholfen, wenn etwas passiert bei einer Treppenhilfe. Das heißt im Umkehrschluss, jeder Fahrer muss dann geschult sein auf die Nutzung einer Mobilitätshilfe; sei es jetzt ein Scalamobil, es gibt aber noch viele verschiedene andere Varianten. Deswegen, Herr Düsterhöft, war das auch der Grund, warum wir diese Fahrmanfragen jetzt erst mal nicht bedient haben, weil wir dann natürlich unsere gesamte Fahrermannschaft mit dem Hersteller zusammen auf diese individuelle Mobilitätshilfe trainieren müssten und dann natürlich auch sicherstellen müssen, dass es für sämtliche andere Mobilitätshilfen genau der gleiche Fall ist. In Abstimmung mit dem LAGeSo haben wir uns erst mal dagegen entschieden, das zu machen, weil, wie gesagt, der Schulungsaufwand nicht zu vernachlässigen ist.

Dann zu den digitalen Buchungswegen: Die haben sich sehr positiv entwickelt, von 6 Prozent noch Ende letzten Jahres auf mittlerweile über 12 Prozent. Auch nutzen immer mehr Fahrgäste die App. Wir arbeiten gerade auch an Kampagnen, die App den Fahrgästen noch besser zu erklären; wenn es Corona erlaubt, natürlich auch in physischer Form, dass wir die App gemeinsam herunterladen und den Fahrgästen die Vorzüge dann genau zeigen.

Zu den Tagen: Wie viele Tage vorher muss ich jetzt eigentlich buchen? – Es ist eines unserer wesentlichen Ziele, dass man nicht mehr 14 Tage vorher ein Fahrzeug bestellen muss. Ich hatte es eben auch schon mal erwähnt: Fast 20 Prozent aller Fahrten werden zwei Tage vorher oder weniger gestellt. Das heißt, es gibt immer noch Fahrgäste, die aus der alten Gewohnheit heraus auch früher buchen, aber es verschiebt sich auf jeden Fall. Die Spontaneität und auch die Buchungen am selben Tag nehmen immer weiter zu. Das heißt also zusammengefasst, ich kann definitiv sehr viel kurzfristiger buchen, als ich es vorher konnte.

Dann gab es eine Frage zu der Auslastung der Fahrzeuge. Die hat sich tatsächlich gesteigert. Wir können jetzt mit den bestehenden Ressourcen deutlich mehr Fahrten durchführen, als wir das noch am Anfang konnten. Ein gutes Beispiel dafür ist Weihnachten. Wir haben es an den Weihnachtstagen geschafft, wirklich alle Fahrmanfragen zu erfüllen. Das ging aber tatsächlich nur, indem wir in diesen Peak-Momenten, den Momenten hoher Nachfrage, weitere externe Partner mit eingesetzt haben, was im Endergebnis natürlich sehr positiv ist. Wir haben aber natürlich den Anspruch, das irgendwann mit der Gesamtflotte auch so bewerkstelligen zu können. Das haben wir beispielsweise zu Ostern geschafft; da war die Nachfrage auch durch das Wetter bedingt ähnlich hoch wie zu Weihnachten. Dort hat man ganz klar gesehen, dass durch diese Auslastungs- und Effizienzsteigerung deutlich mehr Fahrgäste auch mit der be-

stehenden Flotte transportiert werden können, und wir haben tatsächlich kein einziges Partnerunternehmen beschäftigen müssen.

Dann gab es eine Frage zu Corona. Ja, Corona belastet uns definitiv wirtschaftlich. Wir haben auch schon beim Senat eine Coronaunterstützung angefragt. Durch die ausbleibende Nachfrage, durch die Hygienemaßnahmen, durch die Reduktion der Einbindung ist es natürlich für uns genauso wie für den vorherigen Betreiber eine starke wirtschaftliche Belastung. Es gibt bisher noch keine Entscheidung zu diesem Coronabonus; das wäre definitiv noch mal ein Thema, wo wir Unterstützung gebrauchen können.

Eine Nutzerbefragung haben wir aktuell noch nicht geplant, das machen wir jetzt aber gerade zusammen mit der Senatsverwaltung. Wir sind in ersten Gesprächen mit Frau Bendzuck, wie wir so etwas digital oder in Schriftform aufsetzen können. Wir haben uns dazu gestern auch noch ausgetauscht. Das liegt uns tatsächlich sehr am Herzen, und das würden wir gerne gemeinsam durchführen.

Dann gab es eine Frage zum Fahrtvolumen. Das hat sich tatsächlich durch Corona reduziert. Nach Weihnachten, im Januar und Februar, gab es in der Tat eine Delle. Von rund 7 000 Fahrten ist es im Januar auf 5 000 Fahrten heruntergegangen. Jetzt belebt es sich wieder, wir bewegen uns auf die 6 500 bis 7 000 Fahrten zu. Aber im Januar – das ist, glaube ich, auch in den Vorjahren immer der Fall gewesen – gab es einen Dip. Es ist aber nicht so, dass es im Sommer immer 10 000 Fahrten gegeben hat und mit unserer Übernahme dann plötzlich nur noch 6 000 oder 7 000; auch in den Monaten vor unserer Übernahme war das Fahrtvolumen schon auf 6 000 oder 7 000 geschrumpft. Das hatte sich, nachdem Corona gestartet war, nie wieder so ganz berappelt.

Wie messen wir Erfolg? – Pünktlichkeit ist natürlich eine der Haupterfolgskennzahlen. Wir gucken uns aber auch die Beschwerden der Fahrgäste an. Frau Bendzuck hat eingangs zusammengefasst, wie viel Beschwerden es waren: Es waren zwei bis drei pro Monat, die ungefähr reingekommen sind. Das sehen und registrieren wir, und wenn das ansteigt, ist es natürlich für uns auch ein Indikator, dass irgendetwas nicht stimmt. Die Auslastung ist ein Erfolgsindikator, denn je besser unsere Auslastung ist, desto mehr Fahrten können wir umsetzen. Das Thema Spontaneität ist ein Erfolgsindikator, also: Wie viele der Fahrten finden wirklich spontan statt? Gibt es da irgendwelche Veränderungen? –, denn das ist ja im Prinzip der Kern unseres System, dass wir Spontaneität ermöglichen wollen.

Dann gab es eine Frage zur Ukraine. In der Tat unterstützen wir mit unserem Angebot auch Geflüchtete aus der Ukraine, die auf barrierefreie Mobilität angewiesen sind, um sie zu transportieren. Wir haben jetzt seit gestern angefangen, ein eigenes Fahrzeug komplett für diesen Zweck abzustellen. Zusätzlich bieten wir Taxiservices für Menschen, die nicht auf Mobilitätshilfen angewiesen sind, also für jeden anderen Flüchtling aus der Ukraine an. Das heißt, es gibt jetzt eine Krisenhotline, über die kann angerufen und können Taxis für jedermann bestellt werden, und auch barrierefreie Mobilität.

Die Arbeitsbedingungen; das war auch eine Frage, wie unsere Arbeitsstandards sind. Die sind meines Erachtens sehr hoch. Wir haben sowohl Festangestellte als auch Mitarbeiter, die über unsere Subunternehmer beschäftigt sind. Wir arbeiten ja nach wie vor mit zwei Partnerunternehmen zusammen, die auch vom vorherigen Sonderfahrdienst eingesetzt wurden. Auch dort

sind die Mitarbeiter fest angestellt. Der Lohn, so ist es vertraglich mit dem Land Berlin definiert, muss immer über dem Berliner Mindestlohn liegen. Wir haben Sonntagszuschläge, wir haben Nachtzuschläge, wir haben Feiertagszuschläge. Der Standard ist da definitiv sehr hoch. Klar kann man darüber diskutieren: Wann erhöht sich der Berliner Mindestlohn? Wann wollen wir eine solche Steigerung vornehmen? – Der Arbeitsmarkt ist in der Tat aktuell sehr dynamisch, und es werden in angrenzenden Bereichen auch hohe Löhne gezahlt, aber ich will trotzdem unsere Arbeitsbedingungen durchweg als positiv bezeichnen.

Eine letzte Frage, wenn ich richtig mitnotiert habe, war noch: Warum gibt es einen Unterschied zwischen der Anzahl der Berechtigten und den tatsächlichen Nutzern? – Die Zahl der tatsächlichen Nutzer müsste bei rund 3 500 liegen. Berechtigte gibt es deutlich mehr. Wir würden das auch gerne weiter untersuchen und bieten auch gerne an, kooperativ, vielleicht mit Frau Bendzuck zusammen, mal eine Nutzerbefragung zu machen, um zu fragen, warum einige Berechtigte noch nicht angefangen haben, das neue Angebot zu nutzen. Bisher ist das allerdings noch nicht geschehen, wäre aber definitiv auch in unserem Interesse. – Ich hoffe, dass ich damit alle Fragen hinreichend beantworten konnte.

Vorsitzende Sandra Brunner: Vielen Dank, Herr Filmer! – Bevor ich Frau Reichelt dran-nehme, ist mir signalisiert worden, dass Herr Abgeordneter Düsterhöft eine kurze Nachfrage zu Ihrer Antwort zum Thema Scalamobil stellen möchte.

Lars Düsterhöft (SPD): Haben Sie vielen Dank, Frau Vorsitzende! – Herr Filmer, vielen Dank für die Antwort. Ich kann nachvollziehen, dass es dort ein Schulungsproblem gibt. Es ist auch absolut richtig, dass man das mit dem LAGeSo bespricht und zu einem gemeinsamen Vorgehen kommt. Aber ich möchte schon noch mal fragen: Wann soll denn das Problem angegangen werden? Denn der Ausschluss dieser Menschen kann natürlich nicht dauerhaft hinnehmbar sein.

Dierk Filmer (General Manager Berlin ViaVan GmbH) [zugeschaltet]: Ja, – –

Vorsitzende Sandra Brunner: Kleinen Augenblick, Herr Filmer! – Ich hatte eigentlich nicht vor, eine zweite Rederunde zu eröffnen. – Herr Meyer, waren Sie mit der Antwort zum Thema Tarifbindung nicht zufrieden? Dann schiebe ich Sie noch kurz dazwischen. Ansonsten würde ich aber gerne wieder zu den Anzuhörenden gehen. – Bitte, Herr Meyer!

Sven Meyer (SPD): Tatsächlich fand ich meine Frage nicht so richtig beantwortet. Von daher noch mal die Frage: Gibt es einen Tarifvertrag oder nicht? –; das haben Sie nicht direkt beantwortet. Und die Frage: Gibt es bei Ihnen Befristungen? – haben Sie auch nicht direkt beantwortet, glaube ich. Ganz kurz Ja oder Nein reicht.

Vorsitzende Sandra Brunner: Bitte schön, Herr Filmer!

Dierk Filmer (General Manager Berlin ViaVan GmbH) [zugeschaltet]: Sehr gerne! – Entschuldigung, dass ich den Punkt ausgespart habe. Ja, es gibt den iGZ-Tarifvertrag. Der gilt für unsere Partnerunternehmen, und damit gilt er, weil wir uns selber intern die Vorgabe gesetzt haben, für alle Mitarbeiter, die für uns beschäftigt sind. Also ein Ja zu der Frage.

Es gibt bei uns sowohl Mitarbeiter, die fest und langfristig angestellt sind, aber es gibt auch befristete Arbeitsverträge. Grundsätzlich sind wir natürlich auf Langfristigkeit aus, und bei uns gibt es immer die Möglichkeit, in einen langfristigen Arbeitsvertrag zu kommen, nachdem man eine gewisse Phase mit uns zusammengearbeitet hat.

Vorsitzende Sandra Brunner: Ich glaube, Sie wollten noch auf die Frage von Herrn Düsterhöft antworten. Entschuldigung, ich hatte Sie vorhin unterbrochen.

Dierk Filmer (General Manager Berlin ViaVan GmbH) [zugeschaltet]: Ach so, wenn ich das auch noch darf, natürlich gerne. – Danke für die Nachfrage, wie wir da weitermachen. Ich glaube, wir müssen uns gemeinsam, auch mit dem LAGeSO und dem Senat, abstimmen, was hier unser Standard sein sollte. Denn ich glaube, wir können jetzt nicht ein Mobilitätsmittel herausuchen, wofür wir schulen und mit dem wir Fahrten anbieten. Ich glaube, dann müssen wir sagen, wir machen das für alle Mobilitätshilfen, die es gibt. Dann ist definitiv ein höherer Schulungsaufwand notwendig.

Auch noch mal zur Frage, wie das finanziert wird, weil das können wir natürlich nicht selber machen, dazu müssen wir externe Schulende und den Hersteller beauftragen. Wir führen gerne die Diskussion, aber ein, zwei Punkte müssten dazu geklärt werden. Dann lässt sich so etwas vielleicht in der Zukunft auch umsetzen.

Vorsitzende Sandra Brunner: Vielen Dank, Herr Filmer! – Dann hat jetzt Frau Reichelt das Wort! – Bitte schön, Frau Reichelt!

Bärbel Reichelt (Fahrgastbeirat bei der Landesbeauftragten für Menschen mit Behinderung): Danke! – Ich möchte noch mal auf die Tischvorlage verweisen, weil ich vorhin nicht alles aufgeführt habe. – Ich fange jetzt mal von hinten an mit dem, was ich mir notiert habe.

Zu den Inklusionstaxis: Die damalige Senatorin Frau Breitenbach hatte damals dazu gesagt, das sei ein „Rohrkrepierer“. Ich habe immer wieder versucht, ihr klarzumachen, dass der Eigenbeitrag eine große Hürde ist, sodass die Leute nicht mal eine Fahrt versuchen, mit dem Inklusionstaxi zu fahren. Es geht ihnen dann so wie mir heute, dass die Fahrt 36 Euro kostet, und der Eigenbeitrag sind 40 Euro. Die Leute kriegen nichts wieder, und darum fahren sie nicht. Wenn man jetzt völlig haushaltsneutral bei null anfangen würde und dann statt 165 Euro nur 125 Euro auszahlen würde, wäre das insgesamt genau die gleiche Summe für das Taxikonto wie jetzt auch, aber ohne Eigenbeitrag, mit dem Vorteil, dass wirklich jeder auch mal eine Fahrt probieren kann. Dann würde natürlich auch die Wirtschaft sich ganz anders dafür interessieren, denn wenn es keine Nachfrage gibt, wird natürlich auch kein Taxifahrer sagen, er schafft sich so ein Auto an. Die Nachfrage und das Angebot müssen also zusammenkommen.

Wenn die Kostenhürde nicht wäre, würden zum Beispiel auch Leute mit Grundsicherung oder kleiner Rente mal ein Inklusionstaxi nehmen. Das macht ja jetzt keiner. Davon reden wir seit ungefähr 15 Jahren. Die Verordnung über die Vorhaltung eines besonderen Fahrdienstes, Abschnitt 2 wurde einfach nicht geändert; da wurde immer wieder von Herrn Klaus [phonetisch] oder vom Staatssekretär gemauert. Herr Dr. Schneider hatte Vorschläge eingebracht. Man könnte von jeder Taxiquittung einen gewissen Anteil erstatten, von der ersten Quittung an, 70 oder 50 Prozent – da sind wir ja flexibel –, aber es muss möglich sein, ohne dass man von vornherein die Hürde von 40 Euro – oder 20 Euro bei Sozialhilfeempfängern – hat, sofort Taxi fahren zu können. Dann wird man auch mehr Taxis auf die Straße kriegen. So viel zu den Taxis.

Sie hatten von dem Freund aus New York gesprochen. Ich war in New York, ich gebe Ihnen da völlig recht. Früher, zu Zeiten vom Telebus – es ist schon sehr lange her –, wurden die erste Fahrt von Touristen zum Hotel – vom Flughafen, Busbahnhof oder irgendwoher – und die letzte Fahrt wieder zurück vom Fahrdienst übernommen, ohne dass es einer Berechtigungsnummer bedurfte; denn die Leute können natürlich keine Berechtigungsnummer kriegen, wenn sie irgendwo nur als Touristen sind. Sie müssen aber wenigstens vom Flughafen zum Hotel kommen. So war das beim Telebus, und es wäre wunderschön, wenn man das wieder einführen könnte.

Dann zu Spontanfahrten: Es gibt ab und zu Spontanfahrten, aber nicht, wenn man eine Treppenhilfe braucht. In dem Moment, wo man eine Treppenhilfe braucht, muss man 14 Tage vorher buchen. Das hat mir eines der Mitglieder des Fahrgastbeirats, das selber eine Treppenhilfe benötigt, noch mal bestätigt und darum gebeten, dass ich das hier anbringen soll.

Die Änderung der Verordnung habe ich ja schon angesprochen. Darin sind dann natürlich nicht nur die Taxikosten enthalten, sondern auch die Eigenbeiträge beim Fahrdienst. Die ersten acht Fahrten kosten nur 2,05 Euro, die nächsten acht Fahrten kosten 5 Euro, und die Fahr-

ten darüber hinaus kosten 10 Euro, das heißt, 20 Euro für eine Hin- und Rückfahrt. Wenn man mit den Öffentlichen fahren kann, zahlt man gar nichts oder jährlich diese Eigenbeteiligung von 60 oder 80 Euro; ich weiß es nicht, ich brauche nichts zu bezahlen. Wenn man mit der BVG und dem ÖPNV fahren kann und in der Lage dazu ist, zahlt man auf jeden Fall nichts. Wenn man aber noch schwerer behindert ist und den Sonderfahrdienst braucht, dann muss man 136 Euro für 24 Fahrten zahlen. Das sind zwölf Fahrten hin und zurück. Damit kann man dreimal in der Woche die Wohnung verlassen; das geht eigentlich gar nicht. Daran arbeiten wir auch schon seit Ewigkeiten; das wird ja in der Verordnung auch nicht geändert. Bei Corona konnte man Verordnungen ratzafatz ändern, von einem Tag zum anderen. Bei der Verordnung über die Vorhaltung eines Fahrdienstes braucht man aber 15 Jahre und mehr. Das sehe ich irgendwo nicht ein. Da muss sich endlich mal was bewegen, denn die Ungerechtigkeit, nichts zu bezahlen oder 136,40 Euro für zwölf Mal Ausgang im Monat, hat überhaupt nichts mehr mit Menschenrechten zu tun.

Zur Buchungszeit: Ich bestelle meine Fahrten grundsätzlich 14 Tage vorher, weil mir das Risiko zu groß ist, dass ich keine mehr kriege. Heute hierher zum Beispiel – die Einladung war relativ kurzfristig – habe ich keinen Fahrdienst mehr gekriegt. Ich habe ein Taxi dafür genommen, ein Inklusionstaxi, das kostete 36 Euro. Das ist unter 40 Euro, das kriege ich also nicht wieder. Ich habe das gerne gemacht, um hier zu sein, aber das sind alles Ungereimtheiten, die mal angegangen werden müssen und wo wir wirklich schon seit Ewigkeiten baggern.

Mit dem Scalamobil ist das eine sehr schwierige Kiste. Das Ding muss geladen sein. Wenn der Akku leer ist, geht gar nichts. Dann kommt es auch darauf an, wie die richtige Bedienung ist. Dann sollten trotzdem zwei Personen dabei sein, denn es könnte ja sein, dass mal einer damit stolpert. Ich halte von den Scalamobilen eigentlich wenig, ich finde die Manpower von zwei kräftigen Männern immer noch sehr viel zuverlässiger. Aber bitte, das überlasse ich Ihnen, denn ich selber werde keine Treppenhilfe durchführen. Das müssen die Leute wissen, die das machen müssen.

Zur Arbeit vom Fahrgastbeirat: Der Fahrgastbeirat tagt zweimonatlich, im Januar, März, Mai, Juli, September und November. Es gibt im Moment fünf Berechtigte unter den Teilnehmenden, wobei die eine Frau allerdings keinen Computer hat. Sie hat überhaupt nichts mit Elektronik zu tun und hat jetzt seit einem halben Jahr nicht mehr teilnehmen können, weil immer alles virtuell war und sie folglich überhaupt keine Teilhabemöglichkeit hatte. Normalerweise ist sie immer mit dem Fahrdienst hingekommen und hat teilgenommen. Das geht natürlich nicht, wenn man keinen Computer zu Hause hat.

Vorsitzende Sandra Brunner: Frau Reichelt, kommen Sie bitte zum Schluss?

Bärbel Reichelt (Fahrgastbeirat bei der Landesbeauftragten für Menschen mit Behinderung): Ja! – Wie gesagt, wir haben jetzt 99 Sitzungen gehabt, und es hat sich zu wenig bewegt. Ich weiß nicht, warum ich immer meine Freizeit dafür opfere, aber die Hoffnung stirbt ja bekanntlich zuletzt, und ich bin nun mal behindertenpolitisch aktiv. – Das war es.

Vorsitzende Sandra Brunner: Vielen Dank, Frau Reichelt, für Ihr Engagement! – Jetzt Frau Bendzuck, bitte!

Gerlinde Bendzuck (Vorsitzende der Landesvereinigung Selbsthilfe Berlin e. V.): Danke für die Fragen! – Ich fange mal mit Herrn Wohler an, mit dieser Differenz zwischen der Zahl der Berechtigten und der Zahl der Nutzenden. Wir haben es ja heute schon gehört, ungefähr – wir wissen es aber nicht genau, wir stochern im Nebel – 3 500 Personen nutzen das, aber könnten oder sollten es mehr sein? Oder müssen wir eventuell die Bedarfe dieser vielleicht 3 500 oder 1 500 innerhalb dieser Gruppe noch anders und noch besser bedienen, um dieses Recht auf eine spontane, gleichwertige Mobilitätsteilhabe zu gewährleisten?

Meine These ist, dass es eben doch inzwischen ziemlich viele Menschen wie mich gibt, die irgendwann bei ihrer Begutachtung vor zehn, 15 Jahren das Zeichen T bekommen haben, vielleicht so wie ich auch noch andere Transportalternativen haben und jetzt zunehmend einen besser werdenden, barrierefreien oder zunehmend barrierefreien ÖPNV nutzen können. Umso wichtiger ist es, sich im Rahmen der Angebotssteuerung des Sonderfahrdienstes auf datengestützter Basis mit der Gruppe derjenigen zu beschäftigen, die dieses Angebot weiterhin wirklich benötigen, und auch diese Anforderungen und Qualitätsziele möglichst umfassend zu bedienen.

Was müsste man tun, um das zu machen? – Die Frage von Frau Wahlen ist sicherlich berechtigt. Man müsste Datengrundlagen schaffen. Schon im letzten Haushalt war diese Nutzendenbefragung Sonderfahrdienst vorgesehen. Dafür waren 20 000, 30 000 Euro eingestellt. Ich denke, man muss darauf noch deutlich aufsatteln, um mit verschiedenen Methoden eine Datengrundlage zu schaffen. Ich habe ja ein Marktforschungsinstitut im Kulturbereich, also keinen Interessenkonflikt, kann mir aber vorstellen, was man dafür benötigt: Das ist einmal eine ordentliche Nutzerinnen- und Nutzerbefragung des Sonderfahrdienstes auch durch Peerkompetenz und mit verschiedenen Methoden, die auf jeden Fall barrierefrei sind, dann eine ordentliche Nichtnutzendenbefragung und natürlich auch noch mal eine übergreifende Befragung in diesem gesamten Kontext „Mobilität von Menschen mit Behinderungen“. Was wird überhaupt in welchen Verkehrssegmenten und Unterstützungsdienstleistungen benötigt?

Wichtig ist, dass man das von Anfang an sehr partizipativ, unter Einbindung der jeweils kompetenten Beteiligungsorgane wie Fahrgastbeirat, Landesbeirat für Menschen mit Behinderung, AG Menschen mit Behinderung usw., gestaltet und die Betroffenen auf Augenhöhe mit einbindet. Das, was ich jetzt schon wieder wahrnehme, ist, dass sich die dafür zuständige Abteilung der Senatsverwaltung mit dem Betreiber trifft und dass Vorbereitungen für ein Befragungskonzept getroffen werden, und wir Expertinnen in eigener Sache werden erst wieder vergleichsweise spät hinzugezogen.

Die zweite Qualitätsanforderung in diesem Punkt ist es dann natürlich auch, eine externe Befragung tatsächlich auch unabhängig zu gestalten, ein internes Qualitätsmonitoring weiter auszubauen – Herr Filmer sagte es; dabei ist ViaVan, glaube ich, auf einem sehr guten Weg – und die Kennzahlen weiter zu spezifizieren, aber einen solchen Auftrag eben an ein qualifiziertes externes Institut zu vergeben und das Ganze auch wieder sehr partizipativ zu begleiten; sowohl diesen Prozess des internen Qualitätsmonitorings der Zahlen, die der Senatsverwaltung zugehen, und der Zahlen, die der Betreiber hat, als auch die Auswertung mit Betroffenen, die dafür qualifiziert sind. Dann kommt man möglichst schnell zu einer effizienten Qualitätssteigerung auch noch in den letzten Prozenten und zu einer möglichst wirtschaftlichen und sparsamen Auswertung der Mittel und einer guten Bedarfsbefriedigung.

Zur Frage von Herrn Meyer zu den Arbeitsbedingungen würde ich gerne auch noch zwei Sätze sagen. Wir haben hier ein Segment – ich sagte es – von sehr vulnerablen Menschen, die eben auch einer sehr besonderen Sensibilität in der erbrachten Dienstleistung bedürfen. Es ist etwas anderes, diese Art von Dienstleistung in Anspruch zu nehmen, besonders, wenn man keine Alternativen hat, als wenn man sich bei einem stadtweiten Lieferdienst eine Pizza oder eine Packung Nudeln bestellt. Wir reden hier von einem Lohnniveau von 12,50 Euro plus ein paar Zuschlägen. Ich glaube schon, dass mit einer moderaten Anhebung der Löhne dieser Beschäftigten für diese besonderen Dienstleistungen auch noch mal ein anderes Qualitätsniveau erreicht werden kann, was sich letztendlich auch wieder in noch mehr Zugewandtheit niederschlägt und dem völligen Ausschließen von Fällen, wie dass in einen Saal reinbrüllt wird: Ich soll hier 'n Rollstuhl abholen. – Diese Art von Qualität könnte so stets und ständig gewährleistet werden.

Zur Frage von Herrn Kluckert, was es für Möglichkeiten gibt, das Angebot zu vergrößern, besser zu nutzen: Ich glaube, eine der Antworten darauf heißt auch, möglichst schnell dieses Mobilitätskonzept für Menschen mit Behinderung zu haben und darüber nachzudenken, wie man diese verschiedenen Hilfsangebote in unterschiedlicher Trägerinnenschaft noch besser als bisher vernetzt. Ich möchte eben nur bei einer Zentrale anrufen und sagen: Ich brauche jetzt den Sonderfahrdienst –, oder: Ich brauche ein Inklusionstaxi –, und diese Dienstleistungen aus einer Hand bekommen.

Zur Frage von Frau Brunner – –

Vorsitzende Sandra Brunner: Frau Bendzuck, ich muss Sie auch bitten, langsam zum Schluss zu kommen.

Gerlinde Bendzuck (Vorsitzende der Landesvereinigung Selbsthilfe Berlin e. V.): Ja, noch drei Sätze. – Dazu, die Verordnung zu ändern, sagte Frau Reichelt schon einiges. Ich glaube, es ist im Sinne einer vollständigen, gleichberechtigten Teilhabe wirklich nötig, diese bürokratischen Hürden und diese Eigenbeteiligung möglichst weitestgehend auf null zu senken. Wir haben bei Herrn Petzerling im Landesbeirat jeden Monat 60 bis 80 Fälle bei der Härtefallkommission anhängig von Menschen, die sich selbst diese 20 oder 40 Euro Eigenbeteiligung nicht leisten können. Ich finde es für das große und reiche Berlin wirklich würdelos, dass sich Menschen zur Sicherung ihrer Mobilitätsteilhabe für so geringe Beträge jeden Monat diesen Behördenweg wegen jeder einzelnen Fahrt geben müssen. In Hamburg gibt es beispielsweise ein persönliches Mobilitätsbudget von 120 Euro. Über die Höhe lässt sich diskutieren, aber wir sollten in der nächsten Zeit miteinander partizipativ in einen Dialog treten, wie sich diese bürokratischen Hürden für einen sehr vulnerablen Personenkreis tatsächlich wirkungsvoll absenken lassen.

Mein letzter Punkt wäre noch der Bereich der Schulung. Ja, wir haben es gehört, zehn, zwölf, 15 Stunden Schulung sind es bisher. Das kann natürlich nicht in erforderlichem Umfang stets und ständig die ganz unterschiedlichen Bedürfnisse dieser Personengruppen befriedigen. Dazu würde ich mir natürlich auch eine budgetäre Lösung wünschen – nebenbei: der Bus- und Bahnbegleitservice des VBB schult seine Mitarbeitenden über 100 Stunden –, um in dem vorgesehenen Budgetrahmen mit den schon vorhandenen guten Schulungskonzepten qualitativ eine weitere Steigerung erreichen zu können. – Vielen Dank so weit!

Vorsitzende Sandra Brunner: Danke schön, Frau Bendzuck! – Dann hat jetzt der Senat das Wort. – Frau Staatssekretärin Christoph, bitte!

Staatssekretärin Wenke Christoph (SenIAS): Ich werde einsteigen, Herr Fischer wird ergänzen und vor allem auf die Frage des Gesamtblicks auf die Mobilitätskonzepte und die Möglichkeiten für Mobilität für Menschen mit Behinderung eingehen. Da sind wir mit dem Sonderfahrtdienst – das ist jetzt auch in der Anhörung angekommen – nur in einem konkreten Segment unterwegs und müssen das auch insgesamt im Komplex betrachten.

Zu den anderen Fragen, die an den Senat gestellt worden sind: Ich fange mit der Nutzerinnen- und Nutzerbefragung und Evaluation an. Es wurde in der Beantwortung schon dargestellt, dass es da durchaus Bedarfe gibt. Frau Bendzuck hatte ja gesagt, die ältere Nutzerinnen- und Nutzerbefragung 2014 – Herr Klaus [phonetisch] hatte mir das auch gesagt – war vielleicht ein bisschen sperrig. Wenn, dann müsste man da noch mal mit anderen Konzepten rangehen. Sie hatten es auch schon angedeutet: [unverständlich] und die Senatsverwaltung sind dazu bereits im Gespräch. Ich würde die Anregung aufnehmen, diese Gesprächsebene auf jeden Fall zu erweitern und dann gemeinsam zu schauen, wie unterschiedliche Ansprachemöglichkeiten genutzt werden können. Nicht für jeden Nutzer ist der eine Fragebogen oder der eine Telefonanruf oder die eine Ansprache so richtig. Vielleicht gehen wir auch in die Richtung: Wie können mit unterschiedlichen Ansprachen unterschiedliche Nutzerinnen und Nutzer erreicht und ein möglichst zugängliches und niedrighschwelliges Angebot für eine Rückmeldung geschaffen werden.

Den Veränderungsbedarf in der Verordnung sehen wir durchaus – ich glaube, die letzte Änderung in der Verordnung war 2015 –, aber im Kontext des Mobilitätssicherungskonzepts, das auch Gegenstand im Koalitionsvertrag ist. Es ist vereinbart, dass dieses Mobilitätssicherungskonzept bis Ende 2023 erarbeitet und verabschiedet sein soll und wir dann in diesem Kontext die Verordnung anpassen, im Kontext davon, dass Mobilitätsangebote ineinandergreifen sollen. Wir haben das entsprechend auf der To-do-Liste und im Arbeitsplan.

Zum letzten Punkt, der Unterstützung für den Transport und die Mobilität von ukrainischen Geflüchteten: Dabei unterstützt uns BerlMobil schon seit dem 11. März immer, wenn Lücken in den Fahrplänen sind und dann konkrete Bedarfe auftauchen, wenn zum Beispiel Menschen mit Mobilitätseinschränkungen am Hauptbahnhof ankommen und wir dann gemeinsam schauen, wie wir die Menschen in Unterkünfte oder nach Tegel in das Ankunftszenrum bringen können. Wir sind schon seit vielen Wochen sehr gut in der Kommunikation und in der Zusammenarbeit. Der Senat hat ja auch Ende März beschlossen, dass wir diesen Sonderfahrtdienst nutzen, und wir haben jetzt auch gemeinsam entschieden, den entsprechend auszubauen. Es wurde ja schon gesagt, dass wir das zusätzliche Fahrzeug benötigen, damit wir die gebuchten Fahrten nicht gefährden. Das ist ja auch das Wichtige, dass wir das als zusätzliches Angebot entwickeln. Wir sind gemeinsam im Austausch und in der Organisation, weil wir auch sehen – Herr Fischer hatte das vorhin angesprochen –, dass wir wirklich zunehmend Menschen haben, die ankommen – individuell oder jetzt auch über organisierte Transporte und Evakuierungen –, die durchaus erhebliche Bedarfe haben, im pflegerischen Bereich, im Bereich der Eingliederungshilfe, und beispielsweise auf Sonderfahrtdienste angewiesen sind. Deshalb freuen wir uns, dass die Zusammenarbeit in den letzten Wochen so unkompliziert geklappt hat. – Jetzt Herr Fischer!

Staatssekretär Alexander Fischer (SenIAS): Ich würde noch mal kurz versuchen, auf die Fragen einzugehen, die insbesondere Herr Kluckert und Herr Wohlert zur generellen Perspektive zumindest unseres Hauses gestellt haben, wie mehr Barrierefreiheit, insbesondere im Bereich des städtischen Verkehrs, herzustellen ist.

Herr Kluckert, ich fand es ganz hervorragend, dass Sie das Wort Freiheit in dem Zusammenhang verwendet haben. Ich erinnere mich immer an einen sehr beeindruckenden Vortrag, den ich vom Behindertenbeauftragten der Bundesregierung hören durfte, der sehr deutlich darauf hingewiesen hat, dass Barrierefreiheit in erster Linie Freiheit ist; eine Freiheit, von der letztlich die gesamte Gesellschaft profitiert. Ein abgesenkter Bordstein – sage ich in dem Zusammenhang immer – nutzt nicht nur den Rollstuhlfahrerinnen und -fahrern, sondern über den kann man auch einen Kinderwagen oder ein Lastenfahrrad leichter rüberbringen. Diesen Grundzugang, den Sie hier artikuliert haben, teile ich, teilen wir also ausdrücklich.

Beim Sonderfahrdienst reden wir natürlich über ein vergleichsweise kleines Segment, wenn wir über barrierefreien Nahverkehr reden. Wenn wir über Barrierefreiheit und über barrierefreien Verkehr reden, reden wir zuallererst über Vorgaben für die barrierefreie Infrastruktur. Diese barrierefreie Infrastruktur entsteht – ich komme gleich noch mal zum Thema Sonderfahrdienste und Inklusionstaxis – nämlich nicht von selbst, sondern sie entsteht durch Regeln, die Barrierefreiheit von Infrastruktur normieren. Wir kennen sie alle: die Bauordnung, das Mobilitätsgesetz, das Landesgleichberechtigungsgesetz. Ich nenne hier nur die Stellschrauben, die wir an der Stelle haben. Wenn wir uns aber in den Bereich des Personenverkehrs, der Personenbeförderung in Taxis bewegen – bzw. haben wir da inzwischen ja weitaus mehr Angebote –, bewegen wir uns in Richtung Personenbeförderungsgesetz.

Hier schlage ich den Bogen zu den Inklusionstaxis beziehungsweise zum Taxiverkehr. Sie haben das Beispiel New York genannt; ich würde jetzt mal das Beispiel London anführen. In London darf kein Taxi auf die Straße kommen, das nicht barrierefrei ist. Es gibt in London keine Taxis, die betrieben werden dürfen, die nicht barrierefrei sind, weil es schlichtweg eine klare Vorgabe gibt. Wir haben hier mit der Novellierung des Personenbeförderungsgesetzes im letzten Jahr das erste Mal die Vorgabe, dass bei einem Taxibetrieb ab einer bestimmten Größenordnung 5 Prozent der Fahrzeuge barrierefrei sind.

Jetzt komme ich zurück zu den Inklusionstaxis: Wir hatten hier in Berlin über Jahre ein Förderprogramm für Inklusionstaxis, das nicht genutzt worden ist. Wunder, Wunder – im letzten Jahr, als der Bund das Gesetz geändert hat, stieg plötzlich die Inanspruchnahme dieses Förderprogramms für Inklusionstaxis an. Warum? – Weil Unternehmen jetzt tatsächlich den Anreiz haben, die Taxis umzubauen. Es reicht eben an der Stelle nicht einfach nur Förderung, sondern es bedarf auch gesetzlicher Vorgaben. Die Regelung, die im Personenbeförderungsgesetz gefunden worden ist, die 5 Prozent, basierte maßgeblich auf einer Intervention aus Berlin. Wir könnten uns hier auch – das sage ich sehr deutlich – noch weitaus mehr, weitaus höhere Quoten an Vorhaltungsverpflichtungen für barrierefreien Personennahverkehr vorstellen.

Vorsitzende Sandra Brunner: Vielen Dank! – Frau Reichelt, ich habe Ihre Wortmeldung gesehen; gleichwohl werde ich Sie nicht mehr drannehmen. Ich weiß, das Thema bewegt Sie; es bewegt uns auch. Deswegen haben wir heute den Sonderfahrdienst auf die Tagesordnung gesetzt. Aber gleichwohl steht A die Lüftungspause an, und B haben wir heute noch zwei weitere Tagesordnungspunkte, die uns nicht minder bewegen. – Deswegen herzlichen Dank

an die Anzuhörenden, dass Sie heute da gewesen sind und uns einen ersten Einblick in das Wirken des Sonderfahrdienstes gegeben haben! – Der Tagesordnungspunkt wird vertagt, bis das Wortprotokoll vorliegt.

Ich unterbreche jetzt die Sitzung bis 11.15 Uhr. Für die Lüftungspause bitte ich darum, alle Fenster zu öffnen, vor allen Dingen auch den Saal zu verlassen und pünktlich wieder zurück zu sein. – Herzlichen Dank!

[Lüftungspause von 10.59 bis 11.18 Uhr]

Punkt 4 der Tagesordnung

Besprechung gemäß § 21 Abs. 3 GO Abghs
**Berliner Kältehilfe – Rückblick auf die Saison
2021/2022 und Schlussfolgerungen**
(auf Antrag der SPD, der Fraktion Bündnis 90/Die
Grünen und der Fraktion Die Linke)

[0022](#)
IntArbSoz

Siehe Inhaltsprotokoll.

Punkt 5 der Tagesordnung

Antrag der Fraktion der FDP
Drucksache 19/0263
**Die bezirklichen Sozialämter schnell bei der
außergewöhnlichen Belastung durch die Folgen des
Ukraine-Kriegs unterstützen!**

[0020](#)
IntArbSoz
Haupt

Siehe Inhaltsprotokoll.

Punkt 6 der Tagesordnung

Verschiedenes

Siehe Beschlussprotokoll.