

**19. Wahlperiode**

## **Schriftliche Anfrage**

**der Abgeordneten Tamara Lüdke (SPD)**

vom 29. Mai 2024 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 3. Juni 2024)

zum Thema:

**Fahrdienste für gesellschaftliche Teilhabe**

und **Antwort** vom 17. Juni 2024 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 18. Juni 2024)

Senatsverwaltung für Arbeit, Soziales, Gleichstellung,  
Integration, Vielfalt und Antidiskriminierung

Frau Abgeordnete Tamara Lüdke (SPD)

über  
die Präsidentin des Abgeordnetenhauses von Berlin

über Senatskanzlei - G Sen -

Antwort  
auf die Schriftliche Anfrage Nr. 19/19295  
vom 29.05.2024  
über Fahrdienste für gesellschaftliche Teilhabe

---

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

Vorbemerkung der Verwaltung: Die Schriftliche Anfrage betrifft zum Teil Sachverhalte, die der Senat nicht aus eigener Zuständigkeit und Kenntnis beantworten kann. Im Sinne einer sachgerechten Antwort hat er daher die Via Mobility DE GmbH und das Landesamt für Gesundheit und Soziales (LAGeSo) um Stellungnahme gebeten, die bei der nachfolgenden Beantwortung berücksichtigt sind.

1. Wie sichert der Senat, dass Fahrer\*innen, die Sonderfahrdienste für Menschen mit Behinderung durchführen, entsprechend geschult sind? Sind diese auch bei Sub-Unternehmen gesichert?

3. Welche Schulungsangebote bestehen für Fahrer\*innen zum angemessenen Umgang mit Menschen mit körperlichen und/oder psychischen Einschränkungen, insbesondere mit Kindern und Jugendlichen? Gibt es verpflichtende Angebote?

Zu 1. und 3.: Der Sonderfahrdienst wird im Land Berlin durch Via Mobility DE GmbH unter dem Label „WirMobil“ geleistet. Vor dem ersten Einsatz bei WirMobil müssen alle Fahrer/innen, auch die der Subunternehmen, eine verpflichtende umfangreiche Schulung absolvieren. Inhalte dieser Schulung sind unter anderem:

- professioneller, freundlicher und bedürfnisgerechter Umgang mit Fahrgästen mit Behinderungen

- sichere Beförderung von Fahrgästen mit Behinderungen, insb. Sicherung der Mobilitätshilfen
- Ausbildung zu den Beförderungsbedingungen von WirMobil
- Verhaltensweisen bei ungewöhnlichen betrieblichen Vorkommnissen und Konfliktsituationen.

2. Was sind die Mindestqualifikationen, die Fahrer\*innen vorweisen müssen, um Sonderfahrdienste durchführen zu dürfen? Wie werden diese geprüft und sichergestellt?

Zu 2.: Zu erfüllende Mindestqualifikationen vor dem Einsatz bei WirMobil sind:

- Führerschein Klasse B seit mind. 2 Jahren; Mindestalter 21 Jahre
- Personenbeförderungsschein (wird nach arbeitsmedizinischer Untersuchung und einwandfreiem polizeilichen Führungszeugnis erteilt)
- Abschluss des unter Punkt 1. genannten Fahrertrainings
- sicherer und vorausschauender Fahrstil; gute Deutschkenntnisse, professionelles und freundliches Auftreten gegenüber Fahrgästen, unter besonderer Berücksichtigung der Zielgruppe von WirMobil und ihrer Bedürfnisse.

Diese Fähigkeiten werden durch die Vorlage entsprechender Nachweise sowie durch Gespräche und Probefahrten vor der Einstellung sichergestellt. Die Nachweise werden regelmäßig überprüft.

4. Welche Unterstützungen bekommen die Fahrer\*innen im Umgang mit Stress, etwa bei viel Verkehr, einer erhöhten Geräuschkulisse im Fahrzeug oder Ähnlichem?

Zu 4.: Die Fahrer/innen von WirMobil können sich jederzeit an die Betriebsüberwachung des Unternehmens wenden, sollte es zu sehr anspruchsvollen oder überfordernden Situationen kommen, so dass für den jeweiligen Fall Lösungen gefunden werden können (wie z. B. Einrichten zusätzlicher Pausen oder Kürzen einer Schicht).

5. An wen können sich betroffene Personen wenden, wenn es während einer Fahrt zu Problemen kommt? Gibt es eine Beschwerdestelle für Personen, die auf Sonderfahrdienste angewiesen sind?

Zu 5.: Gemäß § 4 Abs. 5 Nr. 2, 3 und 5 der Verordnung über die Vorhaltung eines besonderen Fahrdienstes (SoFa-Verordnung) richtet der Betreiber eine Beratungs- und Betreuungsstelle, eine Beschwerdestelle und einen Beirat zur Qualitätssicherung ein. Teilnahmberechtigte Personen können sich an die Beschwerdestelle wenden, wenn es zu Problemen kommt. § 10 SoFa-Verordnung bestimmt: „Die Beschwerdestelle nach § 4 Absatz 5 Nr. 3 nimmt Beschwerden entgegen. Das Verfahren zur Bearbeitung der Beschwerden wird vom Betreiber in einer Geschäftsanweisung geregelt und den Berechtigten mitgeteilt.“

Fahrgäste können sich bei Problemen jederzeit über eine Notfallnummer an WirMobil wenden. Diese ist während der Betriebszeiten zwischen 5:00 Uhr und 1:00 Uhr unter 030 / 220 271 37 zu erreichen. Zusätzlich gibt es eine separate Beratungs- und Beschwerdestelle,

diese ist Montag bis Freitag zwischen 10:00 Uhr und 12:00 Uhr unter 030 / 220 271 38 telefonisch zu erreichen, sowie per Mail [feedback@wirmobil-berlin.de](mailto:feedback@wirmobil-berlin.de).

Beim Landesamt für Gesundheit und Soziales (LAGeSo) gehen ebenfalls Beschwerden ein, diese werden entweder an den Betreiber weitergeleitet oder in Angelegenheiten, die vertragliche Aspekte betreffen, an die für Soziales zuständige Senatsverwaltung. Das LAGeSo und die Sozialverwaltung wirken in Zusammenarbeit mit der Beschwerdestelle des Betreibers gemeinsam auf eine Lösung hin.

6. Sind Fahrer\*innen regelmäßig allein mit den Kund\*innen?

7. Welche Präventionsmaßnahmen existieren, um Kund\*innen vor körperlichen Übergriffen zu schützen? Insbesondere wenn Fahrten durch Subunternehmen und für Schulkinder und/oder Auszubildende angeboten werden?

Zu 6. und 7.: Für die reine Beförderung von Fahrgästen ist WirMobil mit Fahrzeugen mit je einer Fahrerin oder einem Fahrer im Einsatz, d. h. die Fahrer\*innen sind in der Regel alleine mit den Kund/innen. Wenn Assistenzleistungen erforderlich sind, wie z. B. eine Treppensteighilfe ist WirMobil auch mit Fahrzeugen mit je zwei Mitarbeiter/innen im Einsatz.

Fahrten zur Schule und Ausbildung werden durch den „Sonderfahrdienst“ nicht abgedeckt. Insofern gehören Schulkinder, insbesondere unbegleitete, in der Regel nicht zum Nutzer/innenkreis von WirMobil. Neben einer äußerst gründlichen Auswahl der Fahrer/innen und Subunternehmen tragen die in den vorherigen Antworten beschriebenen Maßnahmen zur Prävention von körperlichen Übergriffen bei.

8. Sind Fahrzeuge, die Sonderfahrdienste durchführen, mit Kameras ausgestattet?

Zu 8.: Nein.

9. Wer auf Senatsebene ist zuständig für die Betreuung der AG Gewaltschutz Fahrdienste?

Zu 9.: Im Land Berlin gibt es eine Reihe von Fahrdiensten für Menschen mit Behinderungen mit unterschiedlichen Zuständigkeiten seitens der Verwaltung. Hierzu gehören z. B. die BVG Muva, der Sonderfahrdienst, Fahrdienste im Bereich Schule, Pflege, Eingliederungshilfe, Seniorentaxis sowie Inklusionstaxis.

Das Thema Gewaltschutz in Fahrdiensten der AG Gewaltschutz Fahrdienste wurde am 02.02.2024 in der Arbeitsgruppe der Senatsverwaltung für Arbeit, Soziales, Gleichstellung, Integration, Vielfalt und Antidiskriminierung (SenASGIVA) als Tagesordnungspunkt aufgerufen. Ein weiterer Austausch hierüber zu den Fahrdiensten, die in der Verantwortung der Sen ASGIVA liegen, wurde verabredet. Arbeitsgruppen Menschen mit Behinderungen gibt es im Land Berlin in jeder Senatsverwaltung (§ 19 LGBG). Dort können Vertretungen der

Zivilgesellschaft Themen einbringen und im Rahmen der jeweiligen Zuständigkeit der Senatsverwaltung besprechen, um sich an Planungs- und Arbeitsprozessen zu beteiligen. Im Rahmen des Disability Mainstreamings handelt es sich demnach um partizipative Strukturen, die der AG Gewaltschutz Fahrdienste einen direkten Kontakt mit der jeweils zuständigen Senatsverwaltung ermöglichen. Aufgrund der Unterschiedlichkeit der Fahrdienste auch im Hinblick auf die Einwirkungsmöglichkeiten der Verwaltung lässt der Weg über die Arbeitsgruppen eine konkrete Befassung mit Änderungspotentialen zu.

10. Wer ist Mitglied in der AG Gewaltschutz Fahrdienste, wie häufig tritt diese zusammen und inwieweit fließen die Ergebnisse der AG in die Handlungsanweisungen in Bezug auf Sonderfahrdienste ein?

Zu 10.: AG Gewaltschutz Fahrdienste nennt sich eine Gruppe der Bezirksbeauftragten für Menschen mit Behinderungen in Lichtenberg und der Mutstelle Berlin, Fachberatung gegen sexualisierte Gewalt an Menschen mit Lernschwierigkeiten. Das Thema der AG Gewaltschutz wurde am 02.02.24 in der Arbeitsgruppe Menschen mit Behinderungen der Sen ASGIVA vorgestellt. Ein weiterer Austausch zu dem Thema wurde verabredet. Mit dem Dienstleister des Sonderfahrdienstes finden im Rahmen der regelmäßigen Treffen Austausche über Maßnahmen zum Gewaltschutz statt, die in dem nächsten Austausch in der AG Menschen mit Behinderungen auch Thema sein werden.

11. Inwieweit sieht der Senat eine Einschränkung in der Möglichkeit der Teilnahme am öffentlichen Leben, wenn Sonderfahrdienste 13-2 Tage vor der geplanten Fahrt verbindlich gebucht werden müssen

12. Wenn eine gewünschte Sonderfahrt aufgrund von fehlenden Kapazitäten nicht durchgeführt werden kann, welche kostenidentischen Ausweichangebote gibt es?

Zu 11. und 12.: Zwischen dem Land Berlin, vertreten durch die für Soziales zuständige Senatsverwaltung und dem Betreiber des Sonderfahrdienstes der Via Mobility DE GmbH besteht ein Vertrag hinsichtlich der Organisation und Durchführung eines Bedarfsverkehrs für Menschen mit Behinderungen einschließlich der erforderlichen Assistenz- und Treppenhilfeleistungen. Die jährliche Beförderungsleistung umfasst mindestens 120.000 Fahrten/Beförderungen. Im Rahmen der Bedarfsleistung (Option) kann das Land Berlin zusätzliche Fahrten im Umfang von bis zu maximal 20 % pro Jahr bestellen. Darin enthalten sind Beförderungen im Rahmen von Einbindungsfahrten und Fahrten mit Teletaxen. Um einen möglichst reibungslosen Ablauf zu gewährleisten, ist eine Fahrtenplanung seitens des Fahrdienstes unabdingbar. Hierzu ist ein entsprechender Vorlauf für eine Einsatzplanung notwendig. Leider kommt es auch oft seitens der Nutzenden zu kurzfristigen Stornierungen, was die Einsatzplanung zusätzlich erschwert und Kapazitäten für andere Nutzende unnötig einschränkt.

Neben den Fahrzeugen des Sonderfahrdienstes stehen den Nutzenden auch reguläre Taxen (Taxikonto) zur Verfügung, aber auch weitere Angebote, wie zum Beispiel Inklusionstaxen, Senientaxen, der MUVA der BVG, sowie der Begleitservice des VBB.

Berlin, den 17. Juni 2024

In Vertretung

Aziz B o z k u r t

Senatsverwaltung für Arbeit, Soziales, Gleichstellung,  
Integration, Vielfalt und Antidiskriminierung