

19. Wahlperiode

Schriftliche Anfrage

der Abgeordneten Catrin Wahlen (GRÜNE)

vom 1. September 2026 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 1. September 2026)

zum Thema:

VBB-BAV: Kontaktmöglichkeiten und Rückmeldungen

und **Antwort** vom 16. September 2026 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 17. Sep. 2026)

Senatsverwaltung für
Mobilität, Verkehr, Klimaschutz und Umwelt

Frau Abgeordnete Catrin Wahlen (GRÜNE)
über
die Präsidentin des Abgeordnetenhauses von Berlin

über Senatskanzlei - G Sen -

A n t w o r t
auf die Schriftliche Anfrage Nr. 19/27097
vom 01.09.2026
über VBB-BAV: Kontaktmöglichkeiten und Rückmeldungen

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

Vorbemerkung der Verwaltung:

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

Frage 1:

Auf der [Informationsseite zum Barrierefreien Alternativ-Verkehr \(VBB-BAV\)](#) wird als einzige Kontaktmöglichkeit eine Telefonnummer angegeben. Über welche weiteren Kanäle ist es möglich, den VBB-BAV zu kontaktieren und zu buchen?

- a. Falls es weitere Möglichkeiten der Kontaktaufnahme bestehen: Seit wann gibt diese Möglichkeiten? Wie werden diese kommuniziert?
- b. Falls es keine weiteren Möglichkeiten der Kontaktaufnahme gibt: warum nicht? Für wann sind weitere Kontaktmöglichkeiten geplant?

Antwort zu 1:

Es ist richtig, dass das Callcenter des BAV derzeit noch allein über Telefon erreicht werden kann. Dies wird dem Zwei-Sinne-Prinzip nicht gerecht, weshalb eine textbasierte Buchungsmöglichkeit noch zu ergänzen ist. Allerdings resultierte die Konzentration auf zunächst

diesen Kanal aus den Erfahrungen des Vorgängerproduktes, das zuletzt allein auf eine App setzte, die allerdings aufgrund von Mängeln in der Barrierefreiheit vielfach Anlass für Kritik von Betroffenen gab.

Daher war es eine bewusste Entscheidung, nicht die offenbar bei Apps üblichen Mängel zu wiederholen, sondern den über Jahre erarbeiteten großen Erfahrungsschatz im Callcenter des VBB-Begleitservice im Umgang mit der Zielgruppe ganz gezielt nutzbringend auch für den BAV einzusetzen.

Damit wird den Anrufern im wahrsten Sinne „Gehör“ geschenkt, denn im Gegensatz zu dem zuvor festzulegenden Algorithmus einer App können die Mitarbeitenden des erfahrenen Callcenters sehr individuell auf die jeweilige Situation und die Verfasstheit der Anrufer eingehen. Dies beinhaltet immer wieder auch ganz gezielt passende Lösungen, die außerhalb des Entscheidungsspielraums eines App-Algorithmus liegen.

Zudem ist es durch das Gespräch möglich, die individuellen Mobilitätseinschränkungen, gegebenenfalls vorhandene Hilfsmittel sowie den konkreten Fahrtweg zu berücksichtigen. Insbesondere bei unterschiedlichen Rollstuhltypen oder Anforderungen der Fahrgäste ist diese individuelle Abklärung für die Organisation einer geeigneten Beförderung relevant. Diese Abklärungen sind derzeit nur in einem direkten Gespräch unmittelbar und effizient möglich.

In der Zwischenzeit profitiert das Thema Barrierefreiheit aber auch insgesamt von diesem direkten Kundenkontakt. Denn jenseits der reinen Buchung gibt es damit die Möglichkeit, unmittelbare Reaktionen und Rückmeldungen der Anrufer zu bekommen oder etwa von bisher sogar unbekannten Problemsituationen überhaupt zu erfahren. Zudem zeigt der große Anteil der Anrufer, die lediglich Informationen erhalten wollen oder die selbst nur Informationen über defekte Aufzüge und Hindernisse weitergeben, den Wert eines solchen, bisher nicht vorhandenen Kommunikationskanals.

Der ergänzende, nächste angestrebte Schritt ist eine textbasierte Buchungsmöglichkeit, die auch Sprach- und Hörbeeinträchtigten die Kommunikation mit dem Callcenter ermöglicht. Für die Ausgestaltung niedrigschwelliger Zugangswege wurde bereits der Austausch mit Interessenvertretungen aufgenommen, um die ergänzenden Möglichkeiten der schriftlichen Kontaktaufnahme sinnvoll, bedarfsgerecht und datenschutzkonform umsetzen zu können.

Frage 2:

Wie viele Rückmeldungen gab es bereits zum VBB-BAV?

- a. Über welche Kanäle gingen die Rückmeldungen? Bitte Zahlen nach Kanälen getrennt ausweisen.
- b. Wie werden die eingegangenen Rückmeldungen gesammelt, ausgewertet und weiter verarbeitet?
- c. Zu welchen Themen gingen Rückmeldungen ein? Was wurde besonders positiv, was besonders negativ hervorgehoben? Bitte Themen nach Häufigkeit getrennt ausweisen.
- d. Welche Schlussfolgerungen und Konsequenzen zieht der Senat aus den bisher eingegangenen Rückmeldungen?

Antwort zu 2:

Eine exakte Quantifizierung ist nicht möglich. Beispielsweise wurde der VBB-BAV in der AG Mobilität und Verkehr barrierefrei der Senatsverwaltung für Mobilität, Verkehr, Klimaschutz und Umwelt (SenMVKU) verschiedentlich angesprochen. Von der SenMVKU wurde ein Begleitgremium zum VBB-BAV eingerichtet, welches die Einbeziehung der und den Austausch, Diskussion und Beratung mit der Gruppe der Nutzenden sicherstellt. Eine quantitative Erfassung der Rückmeldungen findet in beiden Formaten nicht statt. Weitere Gründe gehen aus den Antworten auf die Teilfragen hervor.

Antwort zu 2a:

Die Rückmeldungen zum VBB-BAV können derzeit über drei Wege erfolgen:

- telefonisch über das BAV-Kundencenter,
- per E-Mail an das VBB-Infocenter oder
- über die zuständige Senatsverwaltung für Mobilität, Verkehr, Klimaschutz und Umwelt.

Die Anrufe im BAV-Kundencenter teilen sich laut VBB in folgende Kategorien auf; dabei können in einem Anruf auch mehrere Kategorien angesprochen worden sein. Aufgelistet sind alle Anrufe seit 1.1.2026 bis 35. KW (August):

Anrufe BAV Kundencenter gesamt	5.481
Allgemeine Informationen	1.940
Informationen zum BAV	2.439
Informationen zu Aufzugsstörungen	1.444
Vollzogene Hilfsangebote (Summe), davon	1.079
Umfahrung ÖPNV	63 %
Standardtaxi	26 %
Taxi mit Rollstuhlrampe	10 %
Kein Angebot möglich	1 %
Abgelehnte Angebote*	23

**meist aufgrund zu hoher Wartezeiten auf ein Inklusionstaxi*

Über das VBB-Infocenter haben den VBB insgesamt 8 E-Mails erreicht, darunter folgende Themen:

- Anfragen zu Informationsmaterialien,
- Anfragen zu Informationsveranstaltungen,
- Anfragen zu einer digitalen Kontaktmöglichkeit,
- Anfragen zu Aufzugsstörungen sowie zu Wartezeiten auf Inklusionstaxen.

In der SenMVKU sind fünf Anfragen mit Bezug auf das Angebot des VBB-BAV eingegangen, davon zwei im Bürgerbüro und drei beim ÖPNV-Aufgabenträger.

Antwort zu 2b:

Der VBB teilt hierzu Folgendes mit:

„Eingehende Hinweise und Beschwerden werden durch das BAV-Team aufgenommen und geprüft. Bei Fragen zum Taxi-Einsatz besteht ein enger Austausch zwischen dem BAV-Kundencenter und der Taxivermittlungsplattform. Zudem besteht ein enger und regelmäßiger Austausch zwischen dem VBB und SenMVKU.

Ergänzend läuft ein strukturiertes Kundenmonitoring. Dieses soll eine systematische Erfassung und Auswertung der Erfahrungen der Nutzenden ermöglichen.

Dabei sollen insbesondere folgende Aspekte betrachtet werden:

- Erreichbarkeit des BAV-Kundencenters,
- Beratung durch das BAV-Kundencenter,
- Wartezeit auf das Taxi,
- Zuverlässigkeit der Beförderung,
- Eignung des eingesetzten Fahrzeugs,
- Umgang durch die Taxifahrerinnen und Taxifahrer,
- allgemeine Zufriedenheit mit dem Angebot.

Die Ergebnisse sollen regelmäßig ausgewertet und für die Weiterentwicklung des BAV genutzt werden.“

Die in der SenMVKU eingegangenen Rückmeldungen werden in Rücksprache mit oder direkt durch den Fachbereich beantwortet. Die Inhalte werden im Fachbereich und mit dem VBB diskutiert und in die Weiterentwicklung des BAV einbezogen.

Antwort zu 2c:

Der VBB teilt mit, dass die bisherigen Erfahrungen insgesamt ausgesprochen positiv sind. Der Ansatz des BAV ist tragfähig und zeigt insbesondere, dass das Ziel, die Kundinnen und Kunden im ÖPNV zu halten, überwiegend erreicht werden kann. Dies zeigen auch Rückmeldungen und Fragestellungen zu folgenden Themen am Telefon, die hier in der Rangfolge von häufig nach weniger häufig aufgelistet sind:

1. Allgemeine Anfragen zum BAV: Wie funktioniert der BAV? Wer darf ihn nutzen?
2. Nachfragen zu Tarifthemen
3. Nachfragen zu (barrierefreien) Reiseketten und den Verfügbarkeiten von Aufzügen
4. Meldung defekter Aufzüge ohne zwingenden Nutzungsanlass, Nachfragen zur voraussichtlichen Reparaturzeit

Der VBB berichtet weiter, dass es auch Anfragen zur BAV-Nutzung aus anderen Bundesländern gab, die positiv hervorgehoben werden können. Besonders negativ hervorgehoben wurden spontane Aufzugausfälle und längere Wartezeiten auf Inklusionstaxen. Da spontane Aufzugausfälle die Selbstständigkeit erschweren, wird von den Betroffenen regelmäßig erwartet, dass diese umgehend an diejenigen, die für die Instandsetzung verantwortlich sind, weitergeleitet werden und dort der Dringlichkeit für die Zielgruppe entsprechend schnell reagiert wird.

In den bei der SenMVKU eingegangenen Rückmeldungen wurde kritisiert, dass

- die Vorbuchung beim VBB-BAV nicht möglich ist,
- die Beförderung durch die Taxis des VBB-BAV im spezifischen Fall abgelehnt worden sei, was sich nach Recherche aber anders darstellte, da der Aufzug wieder funktionierte,
- die durch das BAV-Kundencenter benannte Umfahrung nicht der Erwartung entsprach,
- trotz dringenden Weiterbeförderungsbedarfs die Wartezeit auf ein Inklusionstaxi nicht verkürzt werden konnte.

Antwort zu 2d:

Um das Ziel noch besser zu erreichen, barrierefreie Mobilität auch dann zu ermöglichen, wenn der reguläre ÖPNV nicht störungs- und einschränkungsfrei genutzt werden kann, werden verschiedene Weiterentwicklungsbedarfe für den BAV abgeleitet.

Zur Unterstützung der Taxifahrerenden wird derzeit ein praxisorientierter Schulungsfilm erstellt. Dieser zeigt anhand realer Fahrzeuge und realer Beförderungssituationen unter anderem die Sicherung und sichere Beförderung von mechanischen sowie von Elektro-Rollstühlen von Personen, die nicht umgesetzt werden können.

Als nächste Schritte sind unter anderem vorgesehen:

- die Realisierung zusätzlicher Kommunikations- und Buchungswege für den BAV,
- die Durchführung eines systematischen Kundenmonitorings des BAV,
- die kontinuierliche Beobachtung der Verfügbarkeit geeigneter Inklusionstaxen und die weitergehende Suche nach Möglichkeiten, die Wartezeiten auf Inklusionstaxen zu verkürzen,
- die Verbesserung der Aufzugsverfügbarkeit und der Informationsprozesse im Fall von nicht funktionsfähigen Aufzügen sowie die verlässliche Information an den Aufzügen, ob dessen Defekt bereits erfasst ist.

Darüber hinaus wird auf die Antwort auf Frage 11 der Schriftlichen Anfrage Nr. 19/27003 verwiesen.

Frage 3:

Laut Protokoll der Sitzung des Ausschusses für Mobilität und Verkehr vom 17.12.2025 soll eine Qualitätskontrolle des VBB-BAV spätestens zum Beginn des 2. Quartals 2026 erfolgen. Liegen dem Senat hierzu bereits Ergebnisse vor?

- a. Wenn ja: Wann werden diese Ergebnisse mit der (Fach-)Öffentlichkeit bzw. mit dem Abgeordnetenhaus geteilt?
- b. Wenn nein: Warum liegt noch keine Auswertung vor?

Antwort zu 3:

Der Senat profitiert bereits erheblich von den konkreten Rückmeldungen aus dem VBB-Callcenter und vom Austausch und den Diskussionen im Begleitgremium, die zwingend notwendig sind, um einen qualitativen Eindruck der Probleme, aber auch darauf aufbauen Lösungsmöglichkeiten durch den BAV erarbeiten zu können.

Der VBB teilt hierzu ergänzend mit:

„Das Kundenmonitoring befindet sich derzeit in der Durchführung. Die Ergebnisse werden nach Abschluss der Erhebung ausgewertet.“

Berlin, den 16.09.2026

In Vertretung

Arne Herz

Senatsverwaltung für

Mobilität, Verkehr, Klimaschutz und Umwelt