

19. Wahlperiode

Schriftliche Anfrage

der Abgeordneten Catrin Wahlen (GRÜNE)

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

zum Thema:

Berliner Sonderfahrdienst (SFD): Anfragen, Nutzung und Rückmeldungen

und **Antwort** vom 10. Sept. 2026 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 14. Sept.2026)

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

Frau Abgeordnete Catrin Wahlen (GRÜNE)

über

die Präsidentin des Abgeordnetenhauses von Berlin

über Senatskanzlei – G Sen –

Antwort

auf die Schriftliche Anfrage Drs. Nr. 19/27099

vom 01.09.2026

über Berliner Sonderfahrdienst (SFD): Anfragen, Nutzung und Rückmeldungen

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

Vorbemerkung des Senats:

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 (Betreiber des Sonderfahrdienstes) um eine Zulieferung gebeten, die bei der nachfolgenden Beantwortung berücksichtigt sind.

1. Wie hat sich die Inanspruchnahme des Sonderfahrdienstes (SFD) seit Januar 2023 (Antwort auf die schriftliche Anfrage 19/14561) entwickelt?

Zu 1.:

Die Inanspruchnahme des Sonderfahrdienstes (SFD) ist seit Januar 2023 insgesamt gestiegen. Im Zeitraum von Januar 2023 bis einschließlich August 2026 wurden insgesamt 388.499 Fahrten durchgeführt, bei denen 534.251 Personen befördert wurden.

Auch die Zahl der Anfragen ist gestiegen. Während im Jahr 2023 insgesamt 157.999 Anfragen verzeichnet wurden, waren es im Jahr 2025 bereits 183.668 Anfragen. Dies entspricht einem Anstieg um rund 16,3 Prozent.

Der Umfang der tatsächlich durchführbaren Fahrten wird wesentlich durch die zur Verfügung stehenden Haushaltsmittel bestimmt. Für den Sonderfahrdienst steht seit Sommer 2026 mit der Neuausschreibung ein vom Haushaltsgesetzgeber festgelegtes jährliches Budget in Höhe von knapp 10,3 Mio. Euro (im Vergleich zum Ansatz 2025 mit knapp 8,8 Mio. Euro eine Steigerung von 1,5 Mio. Euro) zur Verfügung, das nicht überschritten werden darf.

2. Wie viele Bestellungen des SFD gingen im genannten Zeitraum ein?

- a. Wie viele Fahrten davon konnten tatsächlich umgesetzt werden?
- b. Welche Ablehnungsgründe lagen bei nicht umgesetzten Fahrten vor? Bitte nach Häufigkeit der Ablehnungsgründe getrennt ausweisen.

Zu 2. a.:

Zur besseren Übersicht erfolgt die Beantwortung in Tabellenform.

Jahr	Anfragen	Fahrten	Personen	Bediente Nachfrage
2023	157.999	102.539	138.678	89,0 %
2024	166.028	114.529	156.323	92,2 %
2025	183.668	104.153	145.370	81,4 %
2026*	134.301	67.278	93.880	74,4 %

* Zeitraum Januar bis August 2026

Zu 2. b.:

Der mit Abstand häufigste Grund für die Ablehnung von Fahrten war mangelnde Kapazität („kein Platz verfügbar“). In sehr seltenen Einzelfällen (unter 0,05 Prozent) kam es zu Ablehnungen aufgrund von Sicherheitsbedenken bei der Treppenhilfe, die durch bauliche Gegebenheiten oder technische Unmöglichkeiten bedingt waren.

3. Über welche Kanäle (z. B. telefonisch, per App, über die Webseite) werden die Buchungen getätigt? Bitte Kanäle nach Häufigkeit getrennt darstellen.

Zu 3.:

Kumuliert über den Zeitraum vom 1. Januar 2023 bis zum 31. August 2026 verteilen sich die Buchungsanfragen wie folgt: 409.799 Anfragen gingen über das Call-Center ein (63,5 %), 213.997 über die App (33,2 %) und 21.647 über die Webseite (3,4 %). Dabei verzeichnet die App-Nutzung einen stetigen Aufwärtstrend und machte in den vergangenen Monaten bereits über 40 Prozent der Buchungen aus.

4. Welche Rückmeldungen von Nutzer*innen des SFD gingen im genannten Zeitraum ein? Bitte Rückmeldungen nach Themen getrennt darstellen.
- Wie werden diese Rückmeldungen gesammelt und weiterverarbeitet?
 - Inwieweit gehen diese Rückmeldungen in die Weiterentwicklung des SFD ein?

Zu 4. a.:

Schriftliche Fahrgastrückmeldungen werden von der Betreiberin des Sonderfahrdienstes systematisch in einem Ticketsystem erfasst und strukturiert bearbeitet. Telefonische Beschwerden werden ebenso protokolliert, beantwortet oder an die zuständigen Stellen weitergeleitet. Zu diesem Zweck wurde betreiberseitig eine entsprechende Kontakt- und Beschwerdestelle eingerichtet. Reguläre telefonische Buchungsanfragen werden hingegen nicht gesondert protokolliert. Aus den erfassten Rückmeldungen lassen sich entsprechende thematische Kategorisierungen ableiten.

Folgende Kategorien wurden dabei, sortiert nach Häufigkeit, angefragt:

- Lageso / Sonderfahrdienst-Verwaltung - Rückfragen zur Rechnungsstellung oder andere Anfragen die nur vom Lageso beantwortet werden können (38%)
- VBB Aufzugersatz-Formular (15,2%)
- Buchungsstornierung (8,7%)
- Fahrer-Feedback positiv (7,2%)
- Fahrtverspätung / Nachfrage (3,5%)
- Abrechnungsrückfrage / Storno-Belastung (2,8%)
- Lob / Dank allgemein (2,3%)
- Beschwerde allgemein (2,2%)

9. Fahrer-Feedback negativ (1,0%)

10.10. DSGVO / Datenschutzanfrage (0,6%)

Zu 4. b.:

Im Rahmen von festen Austauschformaten zwischen den beteiligten Akteuren fließen die Rückmeldungen der Nutzenden permanent in die Weiterentwicklung des Sonderfahrdienstes ein.

So findet einmal monatlich die SteerCo, ein fester Austauschtermin zwischen dem Betreiber, dem Lageso als operativ zuständige Behörde und der für Soziales zuständigen Senatsverwaltung als Fachaufsicht statt. Die Beteiligung der Nutzungsberechtigten an der Weiterentwicklung des Sonderfahrdienstes erfolgt neben der unter 4 a. bereits geschilderten Weise auch über die Interessenvertretungen im Fahrgastbeirat.

Konstruktive Rückmeldungen, die Potenziale für produktseitige Weiterentwicklungen aufzeigen oder Anpassungen der Service-Einstellungen nahelegen, fließen betreiberseitig zudem kontinuierlich in die interne Weiterentwicklung der App und des Services ein. Auf diesem Weg wurden beispielsweise Buchungen zu oder von Freizeitzentren in enger Zusammenarbeit mit dem Fahrgastbeirat weiterentwickelt.

Des Weiteren werden Rückmeldungen zu technischen Beförderungsmöglichkeiten (wie beispielsweise im Rahmen der Treppenhilfe) priorisiert evaluiert und aufgenommen.

5. Wie hoch ist der Anteil von Spontanfahrten am Gesamtfahrtaufkommen?

Zu 5.:

Mit Stand August 2026 beträgt der Anteil der Spontanfahrten am Gesamtfahrtaufkommen 24,2 Prozent. Entsprechend der aktuellen Leistungsbeschreibung für den Sonderfahrdienst sind betreiberseitig 100 Spontanfahrten täglich im Bedarfsfall zu realisieren.

6. Sind Treppenhilfen auch bei Spontanfahrten möglich? Wenn nein, warum nicht?

Zu 6.:

Ja, Treppenhilfen sind auch bei Spontanfahrten grundsätzlich möglich. Voraussetzung hierfür ist, dass freie Kapazitäten in den sogenannten Doppelbus-Fahrzeugen (welche mit

zwei Personen für die Treppenhilfe besetzt sind) oder in Solobus-Fahrzeugen mit integriertem Treppenlift (verfügbar ab September 2026) Bestehen.

7. Wie hat sich die Zahl der Transportfahrzeuge im genannten Zeitraum entwickelt?

Zu 7.:

Im Januar 2023 waren zunächst 54 Fahrzeuge im Einsatz. Im März 2025 wurde die Flotte um zwei weitere auf insgesamt 56 Fahrzeuge aufgestockt. Seit Juli 2026 stehen 45 Fahrzeuge zur Verfügung. Ab Oktober 2026 wird die Flotte wieder auf 50 Fahrzeuge erhöht, was einer bedarfsgerechten Anpassung an die erforderliche Fahrleistung seit Juli 2026 entspricht.

8. Wie hat sich die Zahl der Fahrer*innen und Begleitpersonen im genannten Zeitraum entwickelt?

Zu 8.:

Aktuell beschäftigt die Betreiberin des Sonderfahrdienstes 166 Fahrer*innen und Begleitpersonen inklusive Personal von Subunternehmern. 72 davon sind direkt bei Via angestellt und können sowohl als Fahrer*in als auch als Begleitperson eingesetzt werden.

9. Wie stark sind die Fahrzeuge derzeit durchschnittlich ausgelastet? Bitte durchschnittliche Auslastung pro Woche/Monat angeben.

Zu 9.:

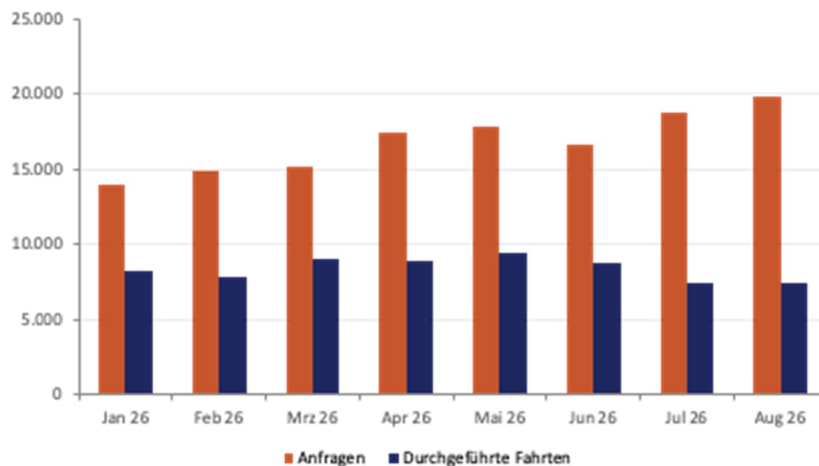
Die Auslastung definiert sich durch die Anzahl der durchgeführten Fahrten je Netto-Fahrerstunde (Schichtzeit abzüglich Pausen). Über einen Zeitraum von 44 Monaten erweist sich diese Auslastung als außerordentlich stabil und liegt im Schnitt zwischen 0,93 und 1,10 Fahrten pro Stunde, bei einem Mittelwert von 0,98. Die Flotte operiert damit nahe der operativen Obergrenze, die für einen Tür-zu-Tür-Fahrdienst mit Ein- und Ausstiegshilfe realistisch ist. Eine zusätzlich steigende Nachfrage lässt sich nur noch in sehr begrenztem Rahmen durch Effizienzgewinne auffangen und muss primär über den Einsatz zusätzlicher Fahrerstunden bedient werden. Die Effizienzgewinne, die beispielsweise durch eine optimierte Bündelung von Fahrten erzielt werden, werden aktuell durch die stetig steigende Kilometerzahl pro Fahrt wieder weitgehend aufgezehrt.

10. Welche Spitzenzeiten der Auslastung gibt es? Welche Maßnahmen werden für diese Zeiten ergriffen?

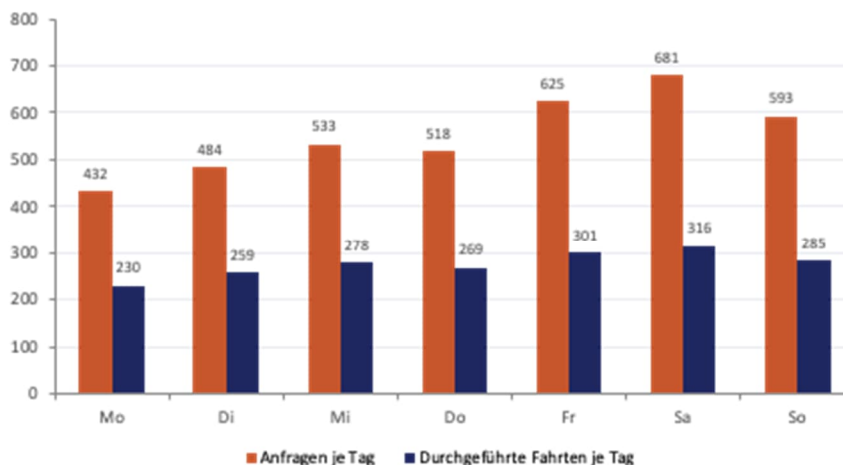
Zu 10.:

Die Spitzenzeiten sowie die entsprechenden Maßnahmen stellen sich wie folgt dar:

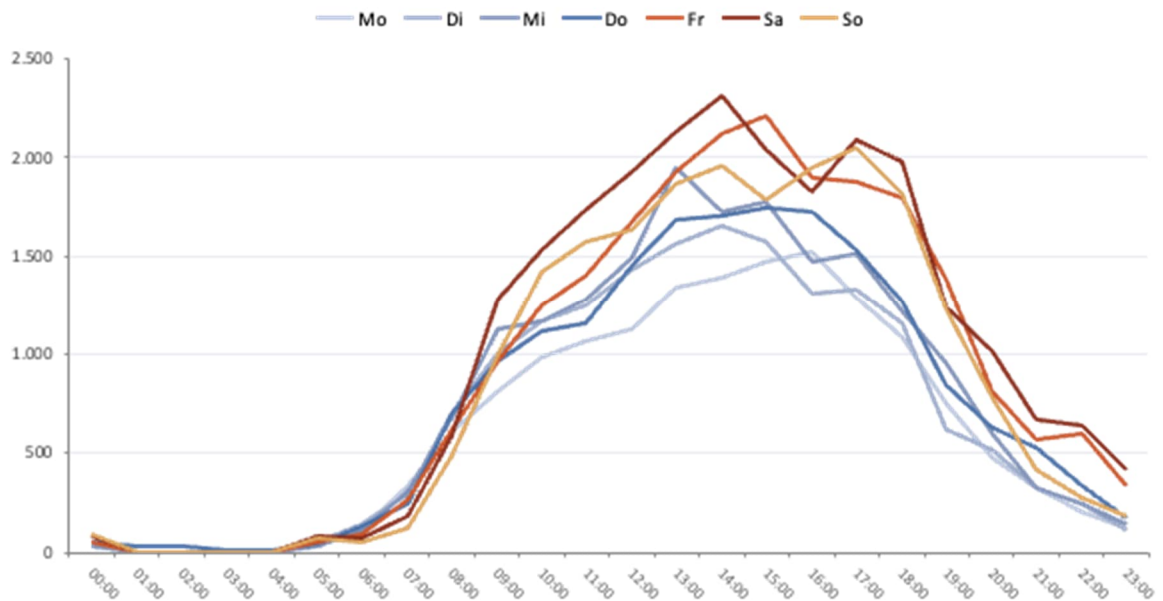
- Jahresprofil (2026): Die höchsten Nachfragespitzen fallen auf die Sommer- und Ferienmonate (Juli und August) sowie auf den Dezember. So lagen die Anfragen im Juli und August 2026 bei 18.700 beziehungsweise 19.700.



- Wochenprofil (2026): Der stärkste Wochentag ist der Samstag mit durchschnittlich 681 Anfragen und 316 durchgeführten Fahrten. Der Montag verzeichnet mit 432 Anfragen die geringste Nachfrage.



- Tagesprofil (2026): Ab 08:00 Uhr steigt die Nachfrage stark an und erreicht zwischen 12:00 und 18:00 Uhr ihr Höchstniveau. Die absolute Spitze bildet die Uhrzeit um 14:00 Uhr mit insgesamt 12.860 Anfragen (kumuliert für Januar bis August 2026). Freitage und Samstage heben sich deutlich von den übrigen Tagen ab, wobei samstags um 14:00 Uhr mit 2.313 Anfragen die höchste Einzelstunde der gesamten Woche registriert wird.



Ergriffene Maßnahmen:

- Schichtplanung nach Tagesgang: Die Bereitstellung der Kapazitäten (Fahrzeuge und Fahrstunden) richtet sich konsequent nach der prognostizierten Nachfrage. Die Schichtpläne werden hierzu fortlaufend an Nachfrageschwankungen angepasst.
- Erhöhung der Bündelung: Es wird verstärkt versucht, Fahrten sinnvoll zusammenzulegen.
- Warteliste und Rückmeldung: Anfragen, die nicht bedient werden können, werden systematisch protokolliert. Sie stehen der Angebotsplanung somit als belastbare Nachfragereserve zur Auswertung zur Verfügung.

11. Die Eigenbeteiligung je Fahrt für die Nutzung des Sonderfahrdiensts steigt ab der 9. und dann noch einmal ab der 17. Fahrt.

- Welche Gründe liegen für die Steigerungen vor?
- Warum wird die Grenze für die Eigenbeteiligung jeweils nach der 8. und nach der 16. Fahrt gezogen?
- Wie häufig sind mehr als 8 bzw. mehr als 16 Fahrten pro Person und Monat?

Zu 11. a. und b.:

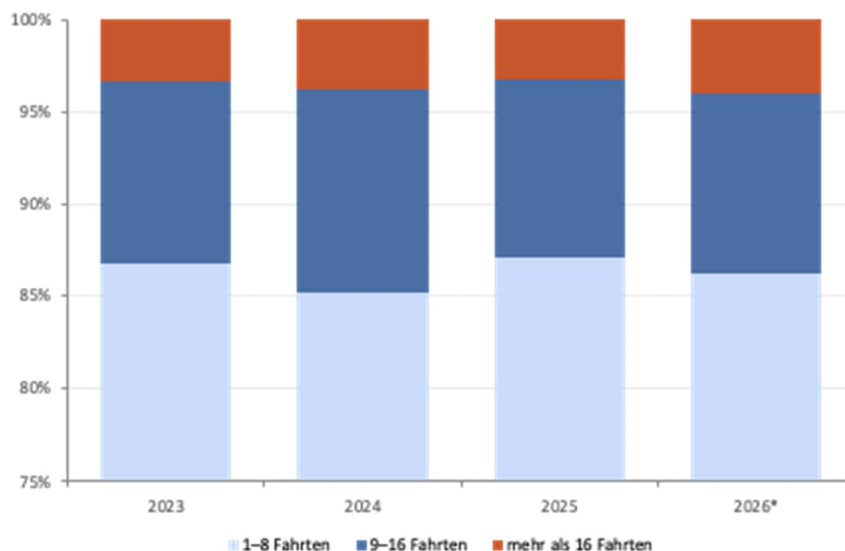
Die Frage 11. a. und 11. b. werden aufgrund des Sachzusammenhanges zusammen beantwortet.

Das Angebot des Sonderfahrdienstes wird auf Grundlage des § 12 LGBG in Verbindung mit der Verordnung über die Vorhaltung eines besonderen Fahrdienstes als barrierefreie Mobilitätsalternative nach Maßgabe des Haushaltsgesetzes erbracht. Bei der Durchführung des besonderen Fahrdienstes sind die Grundsätze der Wirtschaftlichkeit und Sparsamkeit zu beachten.

Um möglichst vielen Nutzungsberechtigten ein Beförderungsangebot im Rahmen des für den Sonderfahrdienst für Freizeitfahrten bereitgehaltenen Haushaltsbudgets anbieten zu können, erfolgt eine Staffelung der Eigenbeteiligung. Dabei ist zu bemerken, dass sich die derzeitige Eigenbeteiligung an Preisen für Fahrkarten im ÖPNV des Jahres 2001 orientiert.

Zu 11. c.:

Die Auswertung der Fahrtenhäufigkeit basiert auf der Einheit „Fahrgast-Monat“ (die Kombination aus einem Fahrgast und einem Kalendermonat). Dabei wird die Gruppe der Nutzerinnen und Nutzer mit 9 bis 16 Fahrten strikt von der Gruppe mit mehr als 16 Fahrten abgegrenzt (keine Doppelzählungen). Es werden hierfür ausschließlich die tatsächlich durchgeführten Fahrten erfasst. Der Median lag über den gesamten Zeitraum konstant bei 3 Fahrten pro Monat.



Im Jahr 2026 erreichten 560 Fahrgäste in mindestens einem Monat die zweite Stufe (9–16 Fahrten) und 173 Fahrgäste die dritte Stufe (mehr als 16 Fahrten).

Die genaue Entwicklung und Verteilung stellen sich wie folgt dar:

Jahr	Fahrgast-Monate	9–16 Fahrten	Anteil	>16 Fahrten	Anteil
2023	21.381	2.101	9,8 %	722	3,4 %
2024	22.760	2.513	11,0 %	865	3,8 %
2025	21.904	2.129	9,7 %	709	3,2 %
2026*	13.708	1.336	9,7 %	547	4,0 %

Lesehilfe: Die Einheit ist der Fahrgast-Monat (Kombination aus einem Fahrgast und einem Kalendermonat). Die Gruppe „9–16 Fahrten“ ist von der Gruppe „mehr als 16 Fahrten“ klar abgegrenzt, sodass es keine Doppelzählungen gibt. Gezählt werden ausschließlich durchgeführte Fahrten.

Berlin, den 10. September 2026

In Vertretung

Aziz B o z k u r t

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