

# Presseinformation

Berlin, 25. März 2021

## Der VBB Bus & Bahn-Begleitservice

### Kundenbefragung 2020 - steigende Nachfrage und hohe Kundenzufriedenheit!

**Gemeinsam mit dem Institut für Kultur-Markt-Forschung (IKMF) führte der Verkehrsverbund Berlin- Brandenburg (VBB) eine Kundenbefragung innerhalb seines Bus & Bahn-Begleitservices für 2020 durch. Die Ergebnisse stellen dem Begleitservice durchweg ein sehr gutes Zeugnis aus. Insbesondere attestiert die Umfrage dem VBB eine äußerst große Kundenzufriedenheit und bestätigt insgesamt die sehr hohe Akzeptanz und Qualität der Dienstleistung.**

Seit 2008 bietet der VBB Bus & Bahn-Begleitservice seine personalisierte Dienstleistung im Berliner ÖPNV für mobilitätseingeschränkte Fahrgäste stadtweit an und hat seitdem insgesamt rund 200.000 Begleitungen durchgeführt. Dieses besondere Angebot ist möglich, weil beschäftigungspolitische Maßnahmen des Senats und der Arbeitsagenturen mit der die dauerhafte Finanzierung der erforderlichen Organisations- und Forbildungsstrukturen durch das Land Berlin als ÖPNV-Aufgabenträger Hand in Hand gehen. Die 74 Mitarbeiter\*innen, die im 2-Schichtsystem von 7:00 – 22:00 Uhr täglich Mobilitätsunterstützung leisten, haben im Jahr 2020 fast 18.000 Menschen zu Ärzten, Ämtern, Erledigungen und zuletzt auch zum Impfen begleitet. Die neueste Befragung zeigt, dass die Kund\*innen sehr zufrieden mit dem Begleitservice sind und wünschen sich sogar dessen Ausbau. Der VBB Bus & Bahn-Begleitservice hat sich mittlerweile zu einem festen Angebot zur Sicherung der Teilhabe in Berlin entwickelt.

VBB Verkehrsverbund  
Berlin-Brandenburg GmbH  
Stralauer Platz 29  
10243 Berlin

Telefon 0 30-25 41 40  
info@vbb.de  
vbb.de

Bahn- und Busanbindung:  
Ostbahnhof

#### Presse:

**Joachim Radünz**

Tel.: 030 - 25 414 - 125  
joachim.raduenz@vbb.de

Geschäftsführerin  
Susanne Henckel

Aufsichtsratsvorsitzender  
Staatssekretär  
Rainer Genilke

Handelsregister  
HRB 54 603  
Amtsgericht  
Charlottenburg  
USt-IdNr.: DE 170 900  
133

Bankverbindung  
Berliner Volksbank eG  
BLZ: 100 900 00  
Konto: 8 848 174 000  
IBAN: DE20 1009 0000  
8848 1740 00  
BIC: BEVODEBB

Eine mit dem Institut für Kultur-Markt-Forschung (IKMF) durchgeführte Kundenbefragung für 2020 bestätigt vor allem eine sehr große Akzeptanz und Qualität der Dienstleistung. Insgesamt liegt die Kundenzufriedenheit in der Gesamtbewertung bei 1,33 (Skala 1-6). Die hohe, konstante Zufriedenheit ist auch bei Einzelaspekten wie Freundlichkeit der Telefonist\*innen ( 1,21), Pünktlichkeit der Begleiter\*innen ( 1,24), telefonischer Erreichbarkeit des Begleitservice (1,32) oder Zeiten der Begleitung ( 1,46) sichtbar. Auch die Online-Erreichbarkeit oder die Auswahl der Routen erhalten mindestens 85% sehr gute und gute Bewertungen. 86% geben die Bestnote in Bezug auf eine insgesamt gute und sichere Begleitung. Knapp die Hälfte der Kund\*innen nutzt den Begleitservice seit mindestens drei Jahren, rund ein Drittel ist erst seit Kurzem oder bis zu einem Jahr dabei.

In den Befragungsergebnissen sind auch die ersten Erfahrungen der VBB-Kund\*innen mit dem zusätzlich entwickelten Angebot des Erledigungsservice enthalten. Damit wurde zeitnah und schnell auf die Herausforderungen der Corona-Pandemie reagiert und in Zeiten des Lockdowns ein Zeichen der Hilfestellung für mobilitätseingeschränkte Menschen mit einer zusätzlichen Dienstleistung gesetzt.

### **Flexibel, niedrigschwellig und selbstbestimmt – der Begleitservice bestätigt sein Konzept auch in der Corona-Pandemie**

Das neue, zusätzliche Angebot ermöglicht den Kund\*innen, die zum großen Teil zur Hauptrisikogruppe gehören, bei Bedarf zu Hause zu bleiben und notwendige Erledigungen an den Begleitservice zu übertragen. Das zeigt, dass das an den Bedürfnissen der Nutzer\*innen angepasste Konzept auch, und insbesondere in Zeiten der Pandemie den Erfordernissen entspricht.

**Fazit:** Die Kund\*innen des VBB Bus & Bahn-Begleitservices empfinden sich nicht als Bittstellende von Hilfeleistungen, sondern als vollumfänglich Teilhabende mit einer selbstgewählten, angemessenen Unterstützung, die vom VBB in hoher Qualität flächendeckend umgesetzt wird.

## **Mehr als ein Begleitservice – großartiger Nebeneffekt**

Möglich wurde dieser Erfolg durch ein gelebtes Dienstleistungskonzept dass auf einer umfangreichen Qualifizierung der Mitarbeite\*innen aufbaut und indem die Hilfe nicht vorgeben wird, sondern entsprechend den differenzierten Bedürfnissen mobilitätseingeschränkter Menschen immer wieder individuell verhandelt wird. Ein weiterer Punkt ist in der Gesamtschau der einzelnen Zufriedenheitsbewertungen bemerkenswert: 80% der Begleiter\*innen und sonstigen Teammitglieder haben hier eine neue berufliche Perspektive gefunden und ein Teil wird über das Berliner Programm Solidarisches Grundeinkommen finanziert. Das große Engagement und die hohe Leistung der Mitarbeitenden ist angesichts dieser sehr guten Bewertungen eine weitere Erfolgsgeschichte sozialer Inklusion.

### **Susanne Henckel, Geschäftsführerin des VBB:**

„Mobilität und Teilhabe ist ein Grundrecht für alle. Es freut mich sehr, dass unser Begleitservice durchweg top benotet wird und die Qualität, besonders auch die menschliche, sich in der hohen Kundenzufriedenheit niederschlägt. Die Weiterentwicklung dieser Dienstleistung mit Erledigungsservice und nun auch die Impfbegleitung zeigt, wie schnell und flexibel wir auf veränderte Lebenssituationen unserer Fahrgäste reagieren können. Der Dank gilt in höchstem Maße dem Begleitpersonal, das sich täglich uneigennützig für mobilitätseingeschränkte Menschen einsetzt.“

### **Regine Günther, Senatorin für Umwelt, Verkehr und Klimaschutz:**

„Der Begleitservice des VBB bietet – gerade in Zeiten der Pandemie – eine sehr wichtige Dienstleistung für Fahrgäste. Er bringt Hilfe und Unterstützung und ermöglicht damit eine selbstbestimmte Mobilität von Menschen, die sich mit dieser Unterstützung besser oder überhaupt erst auf den Weg machen können. Das ist ein wichtiger Beitrag zur Sicherung von Teilhabe und, ganz konkret, Bewegungsfreiheit. Dies spiegelt sich in der hervorragenden Bewertung durch die Fahrgäste wider. Mein Dank geht daher insbesondere an das Begleitpersonal, das diesen Service so kundenfreundlich gewährleistet.“

### **Elke Breitenbach, Senatorin für Integration, Arbeit und Soziales:**

„Beim VBB-Begleitservice handelt es sich um ein bewährtes Modell mit vielen Vorteilen. Zum einen ermöglicht der Begleitservice mobilitätseingeschränkten Menschen die selbstbestimmte Teilhabe am öffentlichen Leben. Zum anderen führen diese Begleitungen überwiegend ehemals langzeitarbeitslose Berlinerinnen und Berliner durch. Ein Großteil von ihnen hat im Rahmen des Berliner Jobprogramms Solidarisches Grundeinkommen (SGE) einen sicheren Arbeitsplatz erhalten. Die Beschäftigten durchlaufen eine hochwertige Qualifizierung. Sie werden befähigt, eine verantwortungsvolle Tätigkeit zu übernehmen und ihren Lebensunterhalt wieder selbst zu bestreiten. Dies macht unsere Stadt sozialer und eröffnet benachteiligten Personengruppen echte Perspektiven! Besonders freue ich mich, dass die Anzahl der Begleiterinnen und Begleiter durch die Beschäftigten im Solidarischen Grundeinkommen noch einmal erhöht werden konnte.“

### **HINTERGRUND:**

#### **VBB Bus & Bahn-Begleitservice sichert Teilhabe für mobilitätseingeschränkte Fahrgäste**

Aktuell leben in Berlin 721.000 Menschen, die älter als 65 Jahre sind. Nach der aktuellen Bevölkerungsprognose für Berlin wird diese Altersgruppe in den kommenden Jahren anwachsen. Damit wird auch der Anteil von Menschen größer, die Unterstützung benötigen, um ihr Recht auf eine selbstbestimmte Mobilität in Berlin wahrzunehmen. 77,1% der Kund\*innen des VBB-Begleitservices sind 60 Jahre und älter, mit einem Anteil der über 80-Jährigen von 36,8%. Die häufigsten Einschränkungen sind: geheingeschränkt (50,3%), Nutzung von Rollator oder Gehhilfe (42,9%), Unsicherheitsgefühl/Orientierungslosigkeit (28,4%), Blindheit (23,9%), seheingeschränkt (23,7%), Rollstuhlnutzung (23,2%) und Hörschädigungen (18,2%). Das Angebot ermöglicht den Kund\*innen Aktivitäten für vielfältige Lebensbereiche in unserer Stadt. Für drei Viertel der Befragten ist mit Abstand die



Sicherstellung der eigenen medizinischen Versorgung am wichtigsten, gefolgt von privaten Besuchen, allgemeiner Lebensführung und Behördengängen.

Der VBB Bus & Bahn-Begleitservice richtet sich an Fahrgäste, die sich aufgrund von Mobilitätseinschränkungen beim Bus- oder Bahnfahren unsicher fühlen. Begleitet wird im gesamten Berliner Stadtgebiet – von der Wohnungstür zur Zieladresse und auf Wunsch auch wieder zurück. Das für die Kundinnen und Kunden kostenlose Angebot wird finanziert durch das Teilhabechancengesetz ergänzende Landesförderungen der Senatsverwaltungen für Integration, Arbeit und Soziales und Sen UVK

<https://www.vbb.de/fahrplan/barrierefrei-fahren/vbb-bus-bahn-begleitservice>

<https://www.vbb.de/fahrplan/aktuelles/der-vbb-bus-bahn-begleitservice-hilft-in-berlin?slug=der-vbb-bus-bahn-begleitservice-hilft-in-berlin>