

18. Wahlperiode

Schriftliche Anfrage

des Abgeordneten **Maik Penn (CDU)**

vom 25. Mai 2020 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 26. Mai 2020)

zum Thema:

VBB Bus & Bahn-Begleitservice – Leistungen, Zahlen, Beschäftigte und langfristige Angebotssicherung

und **Antwort** vom 12. Juni 2020 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 15. Jun. 2020)

Senatsverwaltung für
Umwelt, Verkehr und Klimaschutz

Herrn Abgeordneten Maik Penn (CDU)
über
den Präsidenten des Abgeordnetenhauses von Berlin

über Senatskanzlei - G Sen -

A n t w o r t
auf die Schriftliche Anfrage Nr. 18 / 23 576
vom 25. Mai 2020
über VBB Bus & Bahn-Begleitservice – Leistungen, Zahlen, Beschäftigte und langfristige Angebotssicherung

Der Senat ist sich des Stellenwerts des Fragerechts der Abgeordneten bewusst und die Beantwortung Schriftlicher Anfragen der Mitglieder des Abgeordnetenhauses nach Artikel 45 Absatz 1 der Verfassung von Berlin hat eine sehr hohe Priorität. Gegenwärtig konzentriert der Senat seine Arbeit und seinen Ressourceneinsatz aber auf die Bekämpfung der infektionsschutzrechtlichen Gefährdungslage für die Berliner Bevölkerung. Vor diesem Hintergrund beantworte ich Ihre Schriftliche Anfrage im Namen des Senats von Berlin wie folgt:

Vorbemerkung der Verwaltung:

Die Schriftliche Anfrage betrifft Sachverhalte, die der Senat nicht aus eigener Zuständigkeit und Kenntnis beantworten kann. Er ist gleichwohl bemüht, Ihnen eine Antwort auf Ihre Anfrage zukommen zu lassen und hat daher die Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg GmbH (VBB) um Stellungnahme gebeten, die von dort in eigener Verantwortung erstellt und dem Senat übermittelt wurde. Sie wird in der Antwort an den entsprechend gekennzeichneten Stellen wiedergegeben.

Frage 1:

Wann und welche Leistungen des VBB Bus & Bahn-Begleitservice werden für wen angeboten? Wie erfolgen Informationen hierüber und - mit welchen zeitlichen Vorläufen - die jeweilige Anmeldung?

Antwort zu 1:

Der VBB teilt dazu mit:

„Die Dienstleistung des VBB Bus & Bahn-Begleitservice richtet sich an alle mobilitätseingeschränkten Menschen, die den öffentlichen Personennahverkehr (ÖPNV) in Berlin nutzen möchten und dabei für sich eine personelle Unterstützung wünschen. Dies umfasst im Wesentlichen seh- und geheingeschränkte Fahrgäste, Fahrgäste die auf einen Rollstuhl oder Rollator angewiesen sind sowie Menschen, die sich unsicher fühlen und schwer orientieren können.

Die Kundinnen und Kunden haben die Möglichkeit, den Auftrag per Telefon, Fax bzw. online oder per Mail über begleitservice@vbb.de aufzugeben.

Grundsätzlich wird die Dienstleistung Montag bis einschließlich Sonntag von 7:00-22:00 Uhr angeboten. Einsatzgebiet ist ganz Berlin (AB Bereich), zuzüglich Fahrten zum Flughafen Schönefeld SXF – Tarifbereich C.

Die Auftragsannahme erfolgt Montag bis Freitag von 9:00 bis 16:00 Uhr.

Das Angebot des VBB Begleitservice wird mittels eines Kundenflyers, online auf VBB.de, sowie auf Facebook, Instagram und Twitter beworben. Auf den Homepages der in Berlin tätigen Verkehrsunternehmen wird auf das Angebot verwiesen. In den für die potenzielle Zielgruppe vorhandenen bezirklichen Veröffentlichungen, wie auch dem Berliner Ratgeber für Menschen mit Behinderungen, wird ebenfalls über die Dienstleistung informiert. Darüber hinaus steht der VBB Begleitservice mit Betroffenenverbänden, Selbsthilfeinitiativen sowie den Sozialdiensten und Pflegestützpunkten in Kontakt, die ebenfalls über das Angebot informieren.

Auf Anfrage werden durchschnittlich zwölf Informationsveranstaltungen pro Jahr in Senioren- und Nachbarschaftsheimen u. ä. Einrichtungen durchgeführt.

Um den Kunden eine möglichst kurzfristige Inanspruchnahme der Dienstleistung anbieten zu können, erfolgt die Auftragsannahme spätestens bis zum Vorabend bzw. maximal 1 Woche vor der gewünschten Begleitung.“

Frage 2:

Wie viele Anfragen von mobilitätseingeschränkten Menschen gab es seit 2016? (Bitte zur Betrachtung von saisonalen Verläufen und Bedarfen um monatliche Darstellung.)

Frage 3:

Wie viele Begleitungen sind gegenüber 2. tatsächlich durchgeführt worden? (Bitte um tabellarische Gegenüberstellung.)

Antwort zu 2 und 3:

Der VBB teilt dazu mit:

„Detaillierte Darstellung, siehe Anlage 1 und 2

	2016	2017	2018	2019
Anzahl der Kundenanfragen	18.565	10.272	10.619	16.947
Storno Kunden	1.669	984	977	1.487
Storno VBB	1.117	442	208	652
Realisierte Begleitungen	15.779	8.846	9.434	14.808

Insgesamt gab es im Zeitraum von 2016 bis 2019:

- 56.403 Anfragen für eine Begleitung,
- davon wurden 48.864 Begleitungen realisiert.
- 5117 Aufträge wurden von Kunden, und 2419 Aufträge mussten vom VBB Begleitservice storniert werden.“

Frage 4:

Wie haben sich die jährlichen Gesamtkosten seit 2016 entwickelt?

Antwort zu 4:

Der VBB teilt dazu mit:

	2016	2017	2018	2019
Ø Personalkosten pro MA	325,-	550,-	572,-	ca.210,-
Ø Regiekosten pro MA	200,-			ca. 221,-

(Durchschnittliche Beteiligung des Landes an den Personalkosten der Arbeitsmarktfinanzierung/pro MA/pro Monat, in Abhängigkeit von der Gesetzgebung des Bundes.)

Da die Anzahl der Mitarbeitenden (MA) selbst unter den Jahren sehr schwankt (Arbeitsmarktinstrumente / Zuweisungen der JobCenter (JC)), wird hier zur Verdeutlichung die Entwicklung der Kosten durchschnittlich pro MA aufgeführt. Dabei ist zu beachten, dass es in den Jahren unterschiedliche Arbeitszeitverträge gab – 40 bzw. 30 h pro Woche. Die Steigerungen sind im Wesentlichen auf die Anpassungen des Mindestlohns in 2017 und 2019 zurückzuführen.“

Die Zahlen geben die durchschnittliche monatliche Soll-Beteiligung des Landes Berlin pro vollem Teilnehmermonat durch das Arbeitsmarktinstrument FAV (Förderung von Arbeitsverhältnissen) bzw. den § 16i Sozialgesetzbuch (SGB) Zweites Buch (II) (ab 2019) in den Jahren 2016 - 2019 wieder. In den Jahren 2017 und 2018 wurden die Einzelpauschalen zu einer Pauschale zusammengefasst, ab 2019 mit Einführung des neuen Förderinstruments "§ 16i" fällt die nur zu schätzende Beteiligung des Landes geringer als in den Vorjahren aus, da das JC dabei in den ersten Jahren 100 % der Personalkosten trägt.

Frage 5:

Welchen Anteil zu 4. haben jeweils die S-Bahn, JobCenter, EU, BVG, DB Regio und ggf. weitere Partner?

Frage 6:

Inwieweit unterstützt der Berliner Senat den Bus & Bahn-Begleitservice finanziell und durch welche weiteren Maßnahmen?

Antwort zu 5 und 6:

Der VBB teilt dazu mit:

„Der VBB Begleitservice wurde bis 2018 ausschließlich über Arbeitsmarktmaßnahmen finanziert. Dies hatte vielfache und massive Einschränkungen der Dienstleistung zur Folge (siehe Anlage 2). Insbesondere war nicht gewährleistet, dass eine kontinuierlich finanzierte Basisstruktur mit entsprechend qualifiziertem Personal für das Routing, die Einsatzplanung, die Auftragsannahme und die durchgängige Schulung und Anleitung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus den Arbeitsmarktmaßnahmen zur Verfügung stand.

Seit Oktober 2018 wurde durch die Senatsverwaltung für Umwelt, Verkehr und Klimaschutz (SenUVK) eine Grundfinanzierung bereitgestellt, um diese Aufgaben dauerhaft wahrnehmen lassen zu können. Diese Aufgaben erfüllt die D&B Dienstleistung und Bildung Gemeinnützige GmbH nunmehr auf Basis einer Zuwendung (Projekt VBB Bus & Bahn-Begleitservice: „Soziale Teilhabe durch Begleitung im ÖPNV“). Seither kann diese Dienstleistung erfreulicherweise stabil angeboten werden.

Seitens der Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Soziales (SenIAS) ist der VBB Begleitservice als Gesamtberliner Arbeitsmarktmodell eingestuft und mit der Regionaldirektion der Bundesagentur für Arbeit eine mögliche Unterstützung mit Stellen aus der Arbeitsmarktförderung abgestimmt. Die Personalkosten für die Begleitenden werden daher bisher aus der Arbeitsmarktförderung des Bundes / Job Center für langzeitarbeitslose Menschen finanziert und mit Landesmitteln kofinanziert. Das Fördervolumen aus Arbeitsmarktmaßnahmen beläuft sich bei einer Zuweisung von 90 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auf insgesamt rd. 2,35 Mio.€.

Nach intensiven Bemühungen ist es ferner gelungen 50 Stellen aus dem Berliner Arbeitsmarktmodell Solidarisches Grundeinkommen (SGE) für den VBB Begleitservice zu budgetieren.“

Die o.g. Grundfinanzierung durch SenUVK hat ein Volumen von 650.000,00 € (Kapitel 0730, Titel 68569) und umfasst folgende Leistungen: Personalkosten (insgesamt 26 Mitarbeitende, u.a. zuständig für Koordinationsaufgaben mit den JC, Einsatzleitung, Fachanleiter/innen in den Bereichen Auftragsannahme, Routing, Begleitung, Schulung der geförderten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern), sowie weitere Kosten (insbesondere Sachkosten für das Servicebüro, IT Ausstattung, Dienstkleidung, Telefonanlage und die Mobilkommunikationsmittel der Begleitenden).

Mit 30.000 € p.a. gleicht SenUVK den zusätzlichen Aufwand aus, der beim VBB insbesondere für das Zuwendungscontrolling sowie die fortlaufende Schulung der Begleitenden im Hinblick auf ÖPNV-spezifisches Know-how entsteht.

Die in Berlin tätigen Verkehrsunternehmen erkennen die Dienstfahrausweise als Fahrberechtigung der Begleitenden an, die durch die S-Bahn Berlin GmbH zur Verfügung gestellt werden. Die BVG, die Bundespolizei sowie Betroffeneninitiativen sind in die Qualifizierung kostenneutral eingebunden.

Frage 7:

Wie viele Beschäftigte sind beim Bus & Bahn-Begleitservice tätig? Welche Sollstärke ist zur Aufrechterhaltung des Angebots erforderlich?

Antwort zu 7:

Der VBB teilt dazu mit:

„Im Mai 2020 waren 86 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Begleitservice angestellt. Aktuell laufen weitere Arbeitsverträge aus dem Arbeitsmarktprogramm aus. Bisher gibt es aus der Arbeitsmarktfinanzierung ausschließlich eine Stellenzusicherung bis Ende 2020.

Für ein optimales und an den Bedarfen ausgerichtetes Dienstleistungsangebot (2 Schichten, einschließlich WE) wären stabil 80 – 100 Personalstellen erforderlich.“

Frage 8:

Welche Qualifikation müssen die Beschäftigten haben, wie werden diese geschult und fortgebildet?

Antwort zu 8:

Der VBB teilt dazu mit:

„Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter realisieren mit Ihrer Einstellung in den VBB Begleitservice eine 3- monatige Qualifizierung mit einem Stundenumfang von 320 h. Dies umfasst u.a. Themen wie: Grundlagen des ÖPNV, Netzkenntnisse und Umfeldanalysen zu Barrierefreiheit und Fahrgastinformation, Grundlagen einer diskriminierungsfreien Kommunikation, ein Mobilitätstraining einschließlich diverser Führtechniken, eine Outfitberatung zum ersten Eindruck, eine Schulung durch die Bundespolizei zum Thema Sicherheit im ÖPNV, sowie die Schulung in der Begleitung von demenziell erkrankten Menschen durch die Alzheimer Angehörigen-Initiative. Im Anschluss erfolgt eine Prüfung, die mit dem Zertifikat - Mobilitätsfachkraft im ÖPNV - abschließt. Die Qualifizierung erfolgt durch den Zuwendungsempfänger (D&B) in enger Kooperation mit dem VBB.“

Frage 9:

Welche Kosten würden entstehen, den Bus & Bahn-Begleitservice mit sozialversicherungspflichtigen Beschäftigungsverhältnissen und einer ortsüblichen Vergütung zu finanzieren?

Antwort zu 9:

Alle aktuell finanzierten Beschäftigungsverhältnisse sind bereits sozialversicherungspflichtig.

Frage 9:

Mit welchen Interessenvertretungen ist der Senat zur langfristigen Aufrechterhaltung im Gespräch, wie ist der Sachstand und wann ist mit Ergebnissen zu rechnen?

Antwort zu Frage 9:

Der VBB ist mit einschlägigen Interessenvertretungen, z. B. Selbsthilfe e. V., Blinden – und Sehbehindertenverband, im Hinblick auf die Ausgestaltung der Dienstleistungen des Begleitservice im ständigen Austausch.

Der Senat strebt an, den Begleitservice als niedrighschwellige Ergänzung der öffentlichen Daseinsvorsorge im Bereich der barrierefreien Mobilität langfristig zu etablieren. Jedoch ist wegen der momentanen Situation - Covid 19-Pandemie - nicht abzusehen, wie sich die Arbeitsmarktsituation gestaltet und wie die Instrumente der Arbeitsmarktförderung nach 2020 weitergeführt werden. Grundsätzlich ist die Verknüpfung eines zusätzlichen Angebots für mobilitätseingeschränkte Personen mit einem sehr wirksamen Instrument der

Qualifizierung arbeitsloser Personen aus Sicht des Senats ein Erfolgsmodell, das gerade auch in dieser Form fortgeführt werden sollte.

Frage 10:

Welche Leistungen wurden in welchem Umfang seit Beginn der Corona-Pandemie - etwa für Erledigungen für mobilitätseingeschränkte Menschen - erbracht? Plant der Senat eine besondere Wertschätzung dieser Arbeit, da der Nutzerkreis des Begleitservice zur besonders schützenswerten Risikogruppe gehört?

Antwort zu 10:

Der VBB teilt dazu mit:

„Im Zusammenhang mit den Ausgangsbeschränkungen in Zeiten der Pandemie hat der VBB Begleitservice einen Hol- und Bringeservice für die Kundinnen und Kunden eingerichtet, damit diese zu Hause bleiben können. Dieser Service wird vorerst weiterhin angeboten, zuzüglich zu den ab dem 2. Juni 2020 wieder angebotenen Begleitungen.“

Mit der Verfügung der Ausgangsregelungen zum Schutz der Bevölkerung vor den Folgen der Pandemie hat auch der VBB Begleitservice die Begleitungen eingestellt und unmittelbar in Abstimmung mit SenUVK ein Konzept für einen „Aussen-Erledigungsservice“ entwickelt. Ziel war es dabei, den Kundinnen und Kunden die Möglichkeit zu bieten, notwendige Erledigungen realisieren zu können und dabei selbst zu Hause zu bleiben.

Die Telefonnummer, über die bisher 98 % aller Begleitanfragen eingehen, wurde konzeptionell in ein Kunden- und Sorgentelefon umgewandelt.“

Frage 11:

Gibt es für den eigentlichen Begleitservice und den gegenwärtigen „Erledigungsservice“ Bezirke und Ortsteile in der Innenstadt oder in den Außenbezirken, welche besonders stark die Angebote nachfragen? Zu welchen Schlussfolgerungen führen diese Erkenntnisse hinsichtlich der Bedarfe und Bedarfsabdeckung sowie Angebotssicherung?

Antwort zu 11:

Der VBB teilt dazu mit:

„Grundsätzlich verteilen sich die Begleitanfragen für den VBB Begleitservice über alle Berliner Bezirke (siehe Anlage 3) und entsprechen damit auch den Anforderungen an ein Berliner Modellprojekt. Dies trifft auch für den Außen-Erledigungsservice zu. Einen deutlichen Anstieg der Hilfeanfragen gab es im Stadtbezirk Charlottenburg-Wilmersdorf. Hier werden im Durchschnitt 10 % aller Begleitungen realisiert. Mit 18 % der Hilfeanfragen ist hier eine deutliche Steigerung zu verzeichnen. Erklärbar ist dies möglicherweise mit der Altersstruktur in Berlin. In diesem Stadtbezirk wohnen mit 80.540 Menschen die meisten über 65-Jährigen, gefolgt von den Bezirken Steglitz-Zehlendorf und Tempelhof - Schöneberg.

Eine statistische Erfassung der Begleitungen basiert auf der Zuordnung der Aufträge zu

den Stadtbezirken, jedoch nicht nach den Postleitzahlen. Vor diesem Hintergrund kann zu möglichen bezirklichen Schwerpunkten keine Aussage erfolgen.“

Berlin, den 12.06.2020

In Vertretung

Ingmar Streese
Senatsverwaltung für
Umwelt, Verkehr und Klimaschutz

Anlage 1

Detaillierte Übersicht Begleitungen 2016 -2019

2016				
Monat	Begleitungen	Storno Kunde	Storno VBB	Ø MA
Januar	1295	133	78	84
3.345,283 €Februar	1326	145	45	
März	1309	122	92	
April	1523	141	102	
Mai	1273	114	95	
Juni	1315	191	67	
Juli	1409	183	73	
August	1289	114	23	
September	1383	158	130	
Oktober	1194	110	169	
November	1360	159	180	
Dezember	1103	99	63	
	15.779	1.669	1.117	

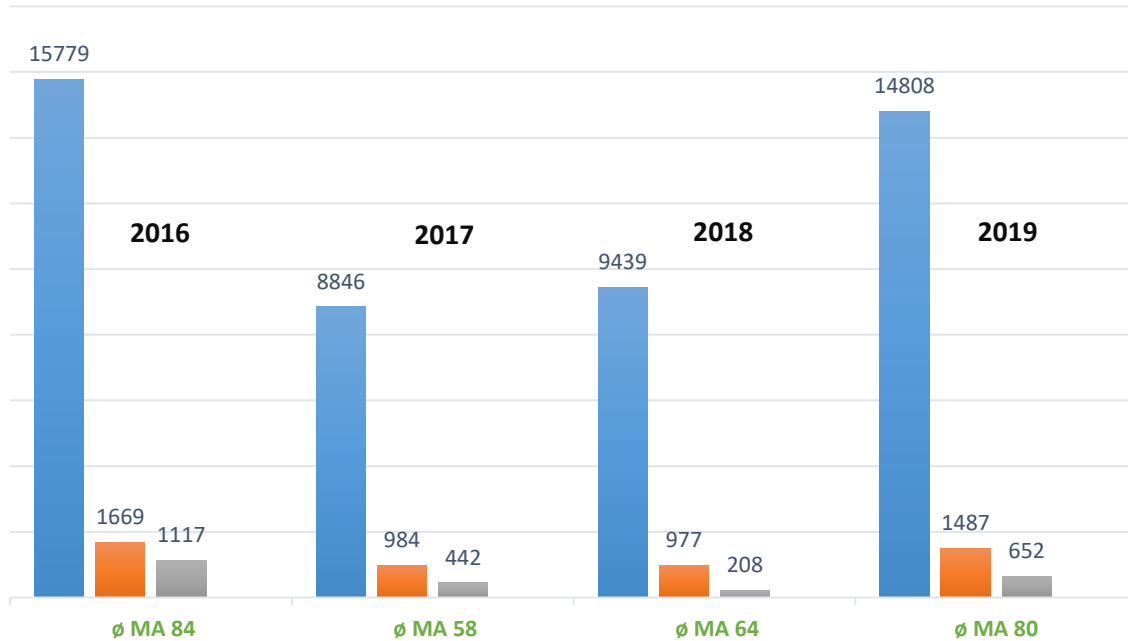
2017				
Monat	Begleitungen	Storno Kunde	Storno VBB	Ø MA
Januar	1142	160	102	58
Februar	770	102	20	
März	831	74	19	
April	644	50	30	
Mai	762	87	14	
Juni	722	70	108	
Juli	653	76	82	
August	670	72	8	
September	656	85	3	
Oktober	640	68	34	
November	795	82	14	
Dezember	561	58	8	
	8.846	984	442	

2018				
Monat	Begleitungen	Storno Kunde	Storno VBB	Ø MA
Januar	713	85	10	64
Februar	694	80	6	
März	697	92	16	
April	694	63	48	
Mai	619	70	11	
Juni	634	63	14	
Juli	752	76	28	
August	777	88	2	
September	765	86	0	
Oktober *	975	74	6	
November	1206	111	41	
Dezember	908	89	26	
	9.434	977	208	

2019				
Monat	Begleitungen	Storno Kunde	Storno VBB	Ø MA
Januar	994	88	37	80
Februar	1168	119	143	
März	1250	127	149	
April	1188	129	55	
Mai	1243	97	67	
Juni	1113	128	13	
Juli	1237	122	18	
August	1298	141	33	
September	1353	130	10	
Oktober	1477	152	19	
November	1230	128	89	
Dezember	1257	126	19	
	14.808	1.487	652	

Übersicht Begleitungen 2016 - 2019

Storno Kunde / Storno VBB / Anzahl MA



Anlage 2

Änderungen der Begleitzeiten durch Absinken der MA-Anzahl		
Zeitraum	Begleitungen / Mo.-Fr.	Wochenende
2016	7:00 - 22:00	ja
2017		
01.2017	7:00 - 22:00	ja
02.2017 - 06.2017	7:00 - 18:00	nein
07.2017 - 12.2017	9:30 - 17:30	nein
2018		
01.2018 - 09.2018	9:30 - 17:30	nein
10.2018 - 12.2018	07:00 - 22:00	ja
2019		
01.2019 - 12.2019	07:00 - 22:00	ja
2020		
01.2020 - 16.03.2020	07:00 - 22:00	ja

Anlage 3

