

Inhaltsverzeichnis

1 Barrieren im ÖPNV – Wofür braucht man einen Begleitsdienst? ...	1
Jana Rößler, Volker Hielscher und Kathleen Schwarz	
1.1 Der Teilhabe- und Dienstleistungsansatz im	
Mobilitätsprojekt „mobisaar“	1
1.1.1 Zum Begriff der Teilhabe	2
1.1.2 Teilhabeaspekte im Vorhaben „mobisaar“	3
1.1.3 Teilhabe und Mobilität	5
1.1.4 Begleitsdienste im ÖPNV	6
1.2 Begleitsdienste im ÖPNV in Deutschland. Erfahrungsbericht	
der Zweiten bundesweiten Fachtagung der Begleitservices	
im öffentlichen Personennahverkehr	9
1.2.1 Begleitsdienste im ÖPNV – ein Angebot zur	
Sicherstellung von Mobilität und sozialer Teilhabe	9
1.2.2 Erfahrungen der Begleitsdienste im ÖPNV	11
1.2.3 Einsatz arbeitsmarktpolitischer Maßnahmen bei	
den Begleitservices	11
1.2.4 Personalentwicklung und Mitarbeiter*innenführung	13
1.2.5 Prozessorganisation und Qualitätsmanagement	15
1.2.6 Marketingstrategien zur Kundenansprache	18
1.2.7 Ehrenamtliches Engagement und ländlicher Raum	22
1.2.8 Das Bundesnetzwerk der Begleitservices im ÖPNV	23
1.2.9 Partner im Bundesnetzwerk der Begleitservices im	
ÖPNV	24
1.2.10 Resümee	25

2 Barrieren und eingeschränkte Teilhabe – Bedarfe für einen Begleitdienst	29
Jana Röbler und Sascha Roder	
2.1 Mobilität für alle? Barrieren im ÖPNV	29
2.1.1 Mobilitätseinschränkungen	30
2.1.2 Barrieren im ÖPNV	31
2.1.3 Bewusstseinswandel bezüglich der Barrierefreiheit	32
2.1.4 Relevante Barrieren im ÖPNV	34
2.1.5 Barrieren überwinden durch Begleitdienste	36
2.2 Barrieren und eingeschränkte Teilhabe: Wünsche und Forderungen zu einer verbesserten Inklusion von Menschen mit Behinderungen	38
2.2.1 Forderungen von Menschen mit Behinderungen und die perspektivische Umsetzung der UN-Behindertenrechtskonvention	38
2.2.2 Menschen mit Behinderungen im ÖPNV – an wen denken wir?	39
2.2.3 Mangelnder Blickkontakt erschwert Unterstützung bei notwendigen Auskünften	40
2.2.4 Nicht auf der Höhe der Zeit: Schlechte Auffindbarkeit von Haltestellen und fehlender Platz in öffentlichen Verkehrsmitteln	42
2.2.5 „Menschen mit Wahrnehmungsbesonderheiten werden nicht mitgedacht“	43
2.2.6 Gedanken zu einer grundsätzlichen Verbesserung der Teilhabe im öffentlichen Nahverkehr	44
3 Praktische Einrichtung eines Lots*innen-Begleitservice	49
Bettina Keßler, Jana Röbler, Marion Schumacher, Sascha Roder, Kathleen Schwarz, Ingrid Wacht, Kristina Lemke und Andrea Becker	
3.1 Überlegungen zu einem Geschäftsmodell	49
3.1.1 Die Dienstleistung von mobisaar	50
3.1.2 Die Situation für den ÖPNV	51
3.1.3 Das Kundenpotenzial für Begleitdienste	51
3.1.4 Die Finanzierung eines Begleitservices im ÖPNV	52
3.2 Kommunikation für alle?	54
3.2.1 Die mobisaar-Zielgruppen – Wen spricht mobisaar an?	55

3.2.2	Öffentlichkeitsarbeit	55
3.2.3	Kund*innenansprache	58
3.2.4	Resümee	64
3.3	Arbeits- und emotionale Belastungen bei der Lots*innenbegleitung im Projekt mobisaar	66
3.3.1	Die emotionalen Herausforderungen von Mobilitäts-Lots*innen in ihrer täglichen Arbeit	66
3.3.2	Praxisbeispiele aus dem Mobilitätsservice von mobisaar für Arbeitsbelastungen und moralische Grenzerfahrungen	68
3.3.3	Spielerische Anreize über die Lots*innen-App – Herausforderungen in der Mensch-Maschine-Interaktion	70
3.3.4	Beschäftigung in der Ausnahmesituation – Belastungen und Alternativangebote im Mobilitätsservice während der Corona-Pandemie	72
3.3.5	Was sollte ein Mobilitäts-Begleitservice beachten?	73
3.4	Das Qualifizierungskonzept für die Lots*innen in mobisaar – ein Überblick	75
3.5	Der Weg in den Begleitservice – Theoretische und praktische Aspekte zur Schulung und Motivierung von Lotsinnen und Lotsen	81
3.5.1	Aspekte des Schulungskonzepts von Miteinander Leben Lernen	82
3.5.2	Wertschätzendes Ankommen – Eisbrecher in der Basisschulung	83
3.5.3	Beispielhafte Inhalte der Schulungen	84
3.5.4	Von der Basisschulung zur Lehreinheit „Mobilität für Menschen mit geistiger Behinderung“	87
3.5.5	Was ist eine Wahrnehmungsstörung und wie zeigt sie sich im Alltag?	87
3.5.6	Von der Theorie in die Praxis: erste Erfahrungen aus dem Begleitservice für Menschen mit geistiger Behinderung	89
3.5.7	Ausblick	90

4 Ehrenamtliches Engagement in mobisaar – ein Konzept für ÖPNV-Begleitservice?	93
Kristina Lemke, Ingrid Wacht und Kathleen Schwarz	
4.1 Die Idee für mobisaar	93
4.2 Die besonderen Rahmenbedingungen ehrenamtlichen Engagements in mobisaar	95
4.3 Was unterscheidet den mobisaar-Begleitservice von anderen Ehrenamtsorganisationen?	97
4.3.1 Hauptamt versus Ehrenamt	98
4.3.2 Strukturelle Herausforderungen	100
4.3.3 Organisatorische Herausforderungen	101
4.3.4 Verlässlichkeit und Planbarkeit	102
4.3.5 Anreize und Motivation	103
4.4 Ehrenamtliches Engagement als Chance für Begleitservice – Handlungsempfehlungen aus den Erfahrungen in mobisaar	103
5 Technische Lösungen zum selbstbestimmten Fahren im ÖPNV	109
Jan Alexandersson, Daniel Tabellion und Moritz Wolf	
5.1 Einleitung	109
5.2 Barrierefreiheit und deren Datengrundlage in verwandten Projekten	113
5.3 mobisaarWorld – technische Umsetzung der Datenerhebung für einen barrierefreien ÖPNV	114
5.4 Erhebung und Aktualisierung der Daten: Crowdsourcing	115
5.5 Umsetzung in der Fahrgäste-App und auf der Website	117
5.6 User-Centered Design und Co-Creation	118
5.7 Statistiken	119
6 Optionen mobilitätseingeschränkter Menschen im ländlichen Raum	123
Jana Rößler und Sascha Roder	
6.1 Ridesharing – eine Perspektive für den ländlichen Raum?	123
6.1.1 Mobilitätsprobleme im ländlichen Raum – doppelte Barrieren für mobilitätseingeschränkte Menschen	124
6.1.2 Ridesharing als Option	125
6.1.3 Besondere Herausforderungen	127

6.1.4	Nutzungspotenziale von Ridesharing in ländlichen Regionen	129
6.1.5	Erfahrungen aus der Praxis	132
6.1.6	Fazit	133
6.2	Alternative Konzepte der Mobilitätsversorgung in ländlichen Räumen – Erkenntnisse aus einer qualitativen Erhebung bei acht Projekten aus der Bürgerschaft	136
6.2.1	Das Bürger*innenbus-Angebot in Kevelaer	138
6.2.2	Die Mitfahrgemeinschaft auf der Höri am Bodensee ...	139
6.2.3	Aspekte für die Umsetzung von Mobilitätsprojekten im ländlichen Raum	141
6.2.4	Perspektiven alternativer Mobilitätskonzepte?	143
7	Die Wirkungen von Begleitsdiensten im ÖPNV – mobisaar in der Praxis	147
	Jana Rößler	
7.1	mobisaar in Zahlen	147
7.2	Anforderungen der Kund*innen an einen Begleitsdienst	150
7.2.1	Servicezeiten	150
7.2.2	Konkreter Unterstützungsbedarf	152
7.2.3	Gründe für die Ablehnung einer Begleitung	153
7.2.4	Ausblick	154
7.3	Wie die Lots*innen von mobisaar profitieren	154
7.3.1	Kompetenzaufbau	155
7.3.2	Gesellschaftliche Anerkennung	155
7.3.3	Persönliche Vorteile	156
7.4	Resümee	156
	Projekt- und Schulungspartner	157
	Anhang	163