

# Kund\*innenbefragung VBB Bus & Bahn Begleitservice

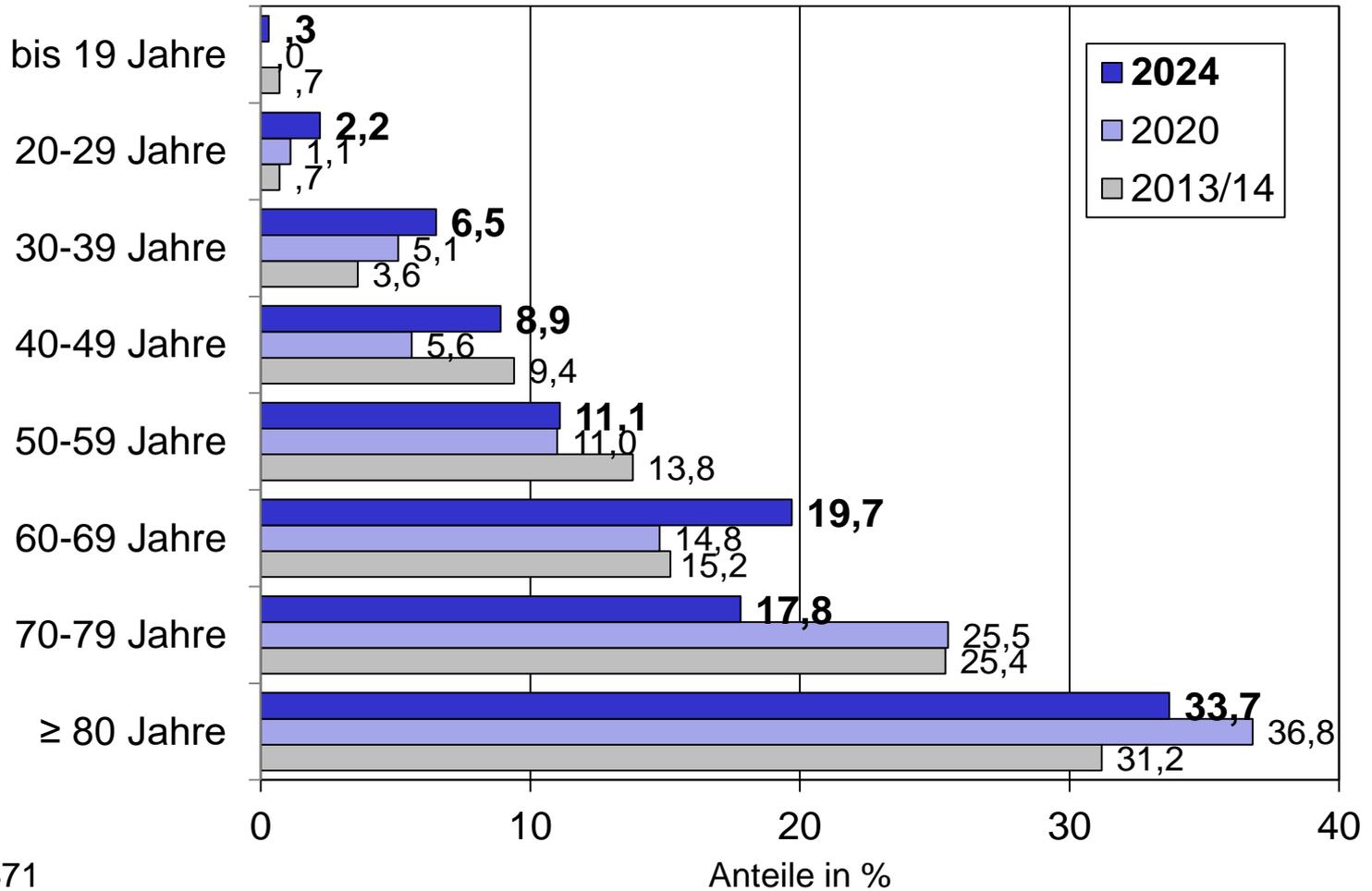
**3. Dezember 2024**

Institut für Kultur-Markt-Forschung (IKMF)  
Gerlinde Bendzuck  
Rodenbergstr. 27  
10439 Berlin  
Tel./Fax 030-44 79 767  
E-Mail [g.bendzuck@kulturmarktforschung.com](mailto:g.bendzuck@kulturmarktforschung.com)  
Home [www.kulturmarktforschung.com](http://www.kulturmarktforschung.com)



# Altersgruppen der begleiteten Fahrgäste

analog demographischer Entwicklung in Berlin

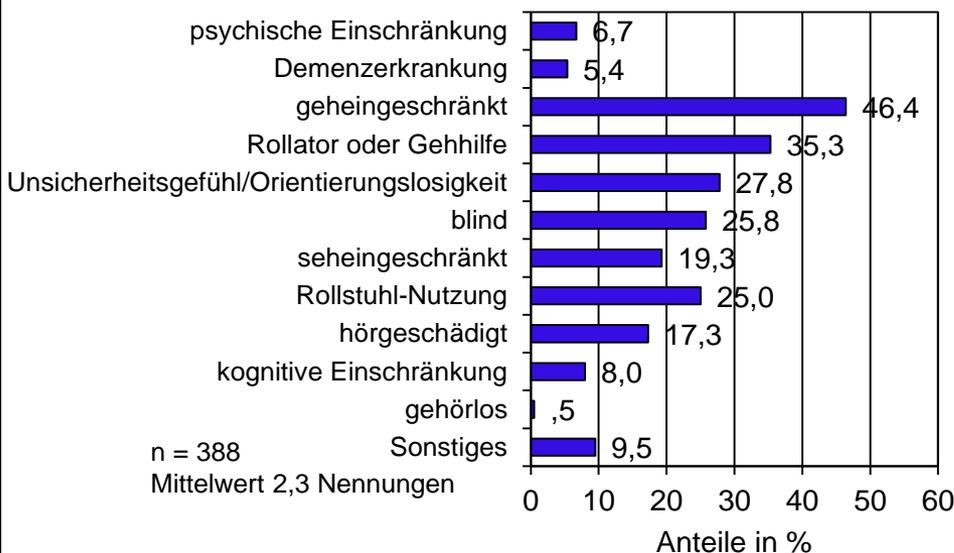


2024 n = 371  
 2020 n = 372  
 2013/14 n = 138

# Teilhablesicherung und Mobilitäts-Perspektiven für Menschen mit Behinderungen und unterschiedlichen Bedürfnissen

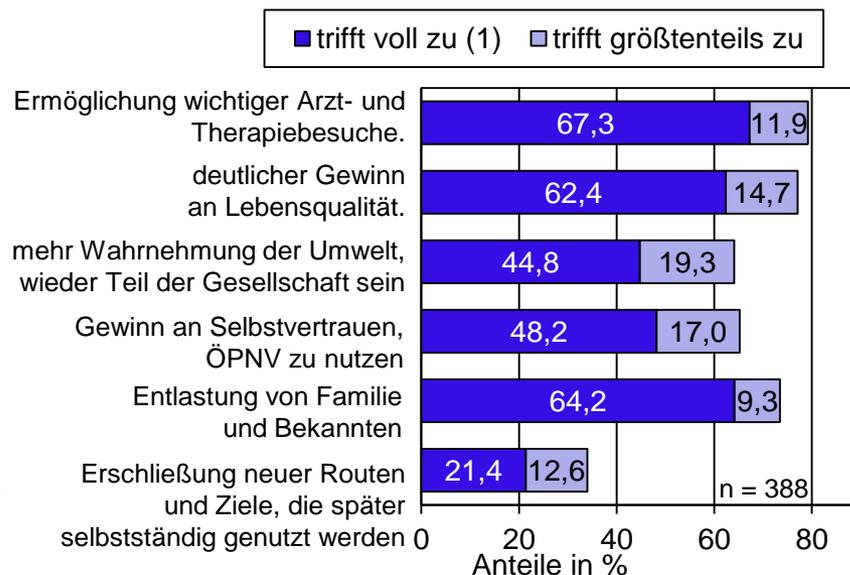
**Multiple Herausforderungen: 67,2% nennen mindestens zwei Behinderungen/Einschränkungen**

*Mehrfachnennungen möglich*



- Kund\*innen kommen aus **allen Altersgruppen**: 17,8% bis 49 Jahre, 30,8% 50 bis 69 Jahre und 51,5% ab 70 Jahre
- **Beruflicher Status**: 11,3% sind berufstätig, 2,9% in Ausbildung/Schule/Studium, 56,4% im Ruhestand und **20,9% empfangen Erwerbsunfähigkeits-Rente**.
- 66,0% leben **allein**
- **Hohe Nutzungsintensität**: 37,5% nutzen den Begleitservice wöchentlich, 10,7 14täglich, 18,0% monatlich
- **Neu- und Stammkund\*innen**: 39,7% sind Kund\*innen seit bis zu einem Jahr, 28,9% seit mehr als 5 Jahren

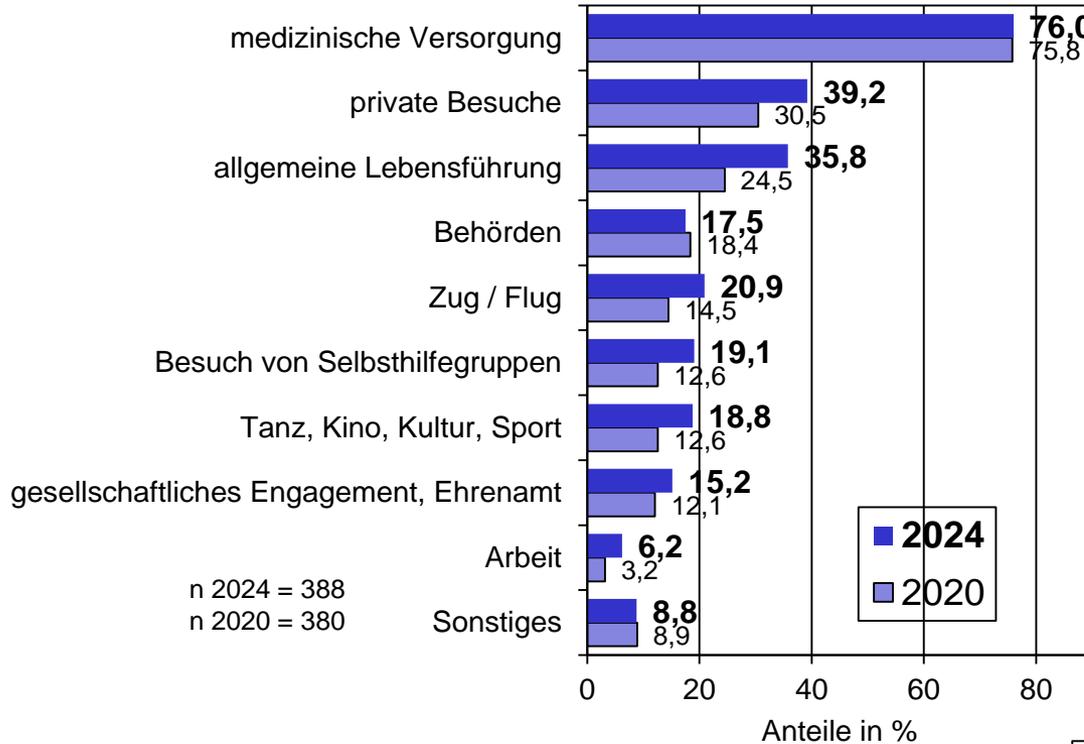
**Der Begleitservice hat für die Kund\*innen eine hohe Bedeutung und ermöglicht neue, teils selbstständige Teilhabe am ÖPNV und dem Berliner Alltag – eine Auswahl**



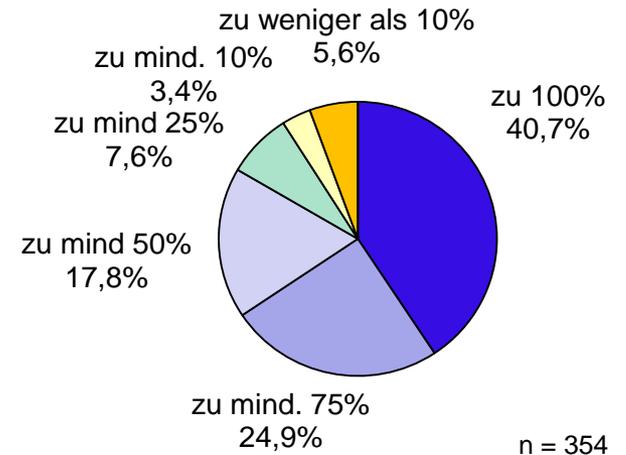
**→ Der Begleitservice erzielt für einen Nutzendenkreis mit multiplen Einschränkungen und in sehr unterschiedlichen Lebenslagen wichtige Teilhabe-Wirkungen für die Kund\*innen und ihr Umfeld. Die Gesellschaft wird für Inklusion und die Mobilitätsrechte der Menschen mit Behinderungen sensibilisiert.**

# Teilhablesicherung ohne Alternative

**Wichtigster Nutzungszweck des Begleitservice ist und bleibt die medizinische Versorgung**  
*Mehrfachnennungen möglich*



**Für 83,3% übernimmt der Begleitservice 50%-100% aller Begleitungen der letzten 12 Monate.**



**66,0% leben allein**

**Begleitservice ohne Alternative: 31,5%** könnten diese Aktivitäten **ohne den Begleitservice nur eingeschränkt, 36,5% eher nicht und 27,7% gar nicht wahrnehmen.**  
Haupthinderungsgrund: 82,0% persönliches Umfeld kann nicht einspringen. Aber auch z.B.: eingeschränkte Kapazitäten bei anderen Anbietern (26,5%), kein Geld (24,8%) oder Verfahren bei anderen Anbietern zu kompliziert (9,5%).

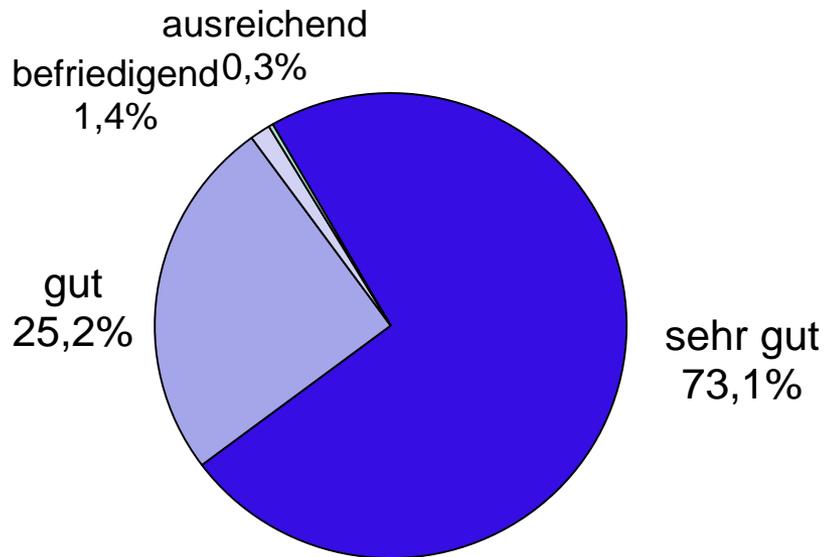
**→ Der Begleitservice übernimmt für den Nutzendenkreis von mehreren Tausend Personen also die Teilhablesicherung in vielen Lebensbereichen.**

## **Motivation – warum ist der Begleitservice wichtig: O-Töne**

- *Lebenswichtig um mobil zu sein, sonst vereinsamt man in seiner Wohnung und muss ins Heim. Bitte nicht diesen Dienst einstellen.*
- *Ohne den Service kann ich die BVG nicht nutzen, und somit Ärzte und Sozialkontakte wahrnehmen.*
- *Allein kann ich den Rollator nicht Treppen oder in den Bus tragen, da ich mich rechts und links festhalten muss.*
- *Der VBB-Begleitservice nimmt mir die Angst vor Aktivitäten außerhalb meiner Wohnung und nahen Umfeldes. So wird meine Teilhabe am gesellschaftlichen Leben möglich gemacht.*
- *Teilhabe am Leben, da blinde Menschen nicht viele Möglichkeiten haben um in einer Stadt wie Berlin, durch den Alltag zu kommen.*
- *Trotz Reha bin ich noch unsicher, vor allem beim Aussteigen aus Bussen.*
- *Als Rollstuhl-Nutzer bin ich auf Hilfe angewiesen und die Kosten für ein Taxi kann ich mich mir nicht leisten.*
- *Berlin ist nicht barrierefrei, ich würde nicht an mein Ziel ankommen. Alle paar Wochen Ereignisse, die eine neue Streckenänderung notwendig machen!*
- *Der Begleitservice ist für mich sehr wichtig, weil die Personen in meinem Privatumfeld mich nie so umfassend begleiten können.*
- *Damit ich nach 16 Jahren Werkstatt [für Menschen mit Behinderungen] einen Beruf ausüben kann, der zu meinem Ausbildungsstand und meinen Stärken passt.*
- *Durch den VBB Begleitservice erreiche ich unbekannte Ziele, wo ich noch nie war und den Weg dorthin nicht kenne.*

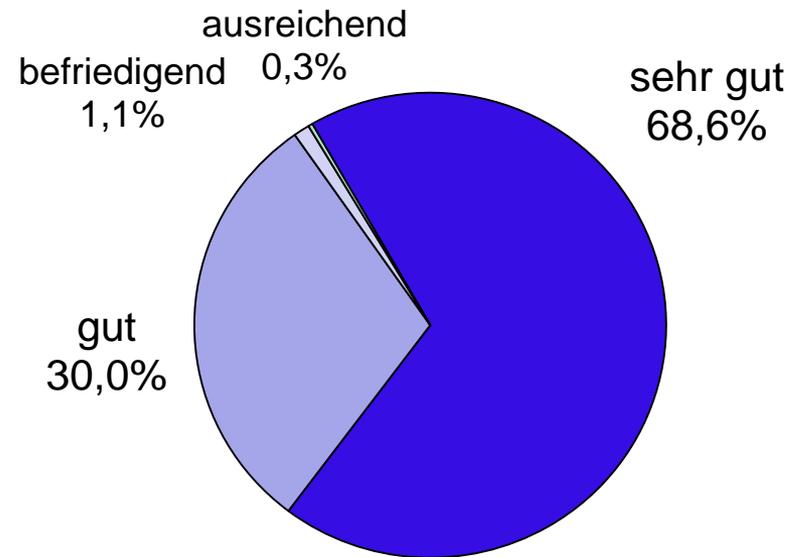
# Alles zusammengenommen: Wie zufrieden sind Sie mit dem VBB-Begleitservice insgesamt in den vergangenen 12 Monaten?

**2024**



Ø 1,29  
n = 357

**2020**

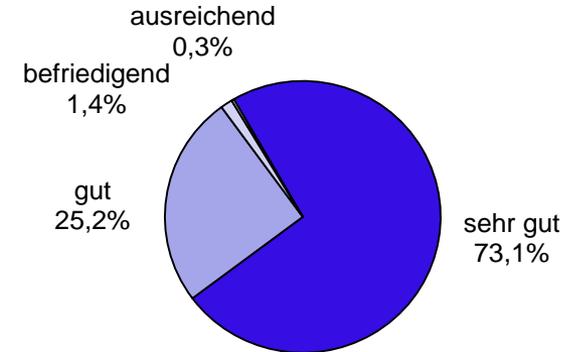
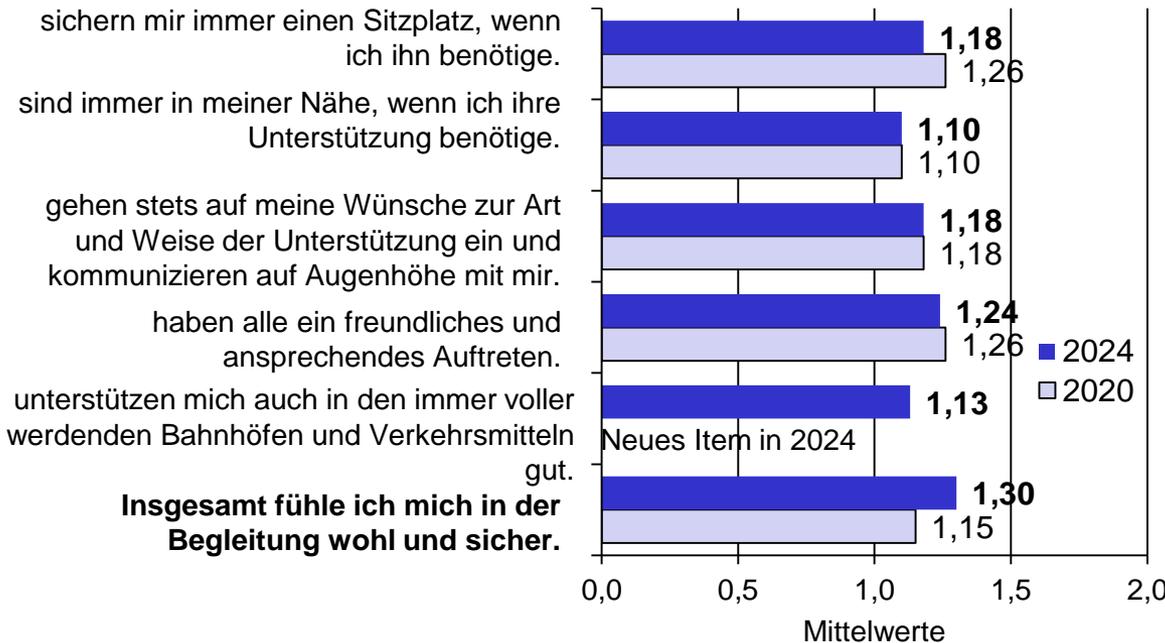


Ø 1,33  
n = 370

# Hohe Qualität auf konstantem Niveau

**Hohe Zufriedenheit mit den Begleiter\*innen letzte 12 Monate:**  
**80%-90% geben in den Befragungen 2020 und 2024 die Bestnote**  
*Skala 1 = trifft voll zu bis 5 = trifft überhaupt nicht zu*

**Gesamtzufriedenheit letzte 12 Monate:**  
**Drei Viertel geben die Bestnote**



Keine Nennung für die Kategorien *ungenügend*, *mangelhaft*; **Mittelwert 1,29**  
 n = 357

Weitere Parameter wie **die telefonische Erreichbarkeit**, die **Freundlichkeit der Begleiter\*innen**, die **Pünktlichkeit** werden von mindestens 95% der Antwortenden mit sehr gut oder gut bewertet.

- **Flexibilität bei der Routenwahl:** für 70,1% gingen die Begleiter\*innen flexibel auf Routenwünsche ein (6,2% teils/teils, nein, Rest k. A. / trifft nicht zu)
- **Spontane Buchung als Qualitätsmerkmal:** 72,5% wollen die bisherige, spontane Buchungsmöglichkeit bis zum Vortag beibehalten.

**→ Die Ergebnisse sprechen für eine sehr hohe Qualität, Personenzentrierung und Zuverlässigkeit der Dienstleistung.**

# Fazit

- Hohe Qualität auf konstantem Niveau: 73 Prozent der Kund\*innen vergeben ‚sehr gut‘, 25 Prozent ‚gut‘
  - Begleitservice ohne Alternative: 96 Prozent wären allein nicht zu ihrem Ziel gekommen
  - Starke Teilhabeeffekte: 34 Prozent erschließen sich neue Wege für selbstständige Mobilität
  - Begleitservice ermöglicht deutlichen Gewinn an mehr Lebensqualität
- ➔ Der Begleitservice nimmt als qualitativ hochwertige Dienstleistung im öffentlichen Nahverkehr für die Kund\*innen eine hohe Bedeutung im täglichen Leben ein.**
- ➔ Die Ergebnisse der Umfrage sprechen für eine sehr hohe Qualität, Personenzentrierung und Zuverlässigkeit der Dienstleistung.**
- ➔ Der Begleitservice erzielt für einen Nutzendenkreis mit multiplen Einschränkungen und in sehr unterschiedlichen Lebenslagen wichtige Teilhabe-Wirkungen für die Kund\*innen und ihr Umfeld und sensibilisiert für Inklusion und Mobilitätsrechte für alle.**