

Jan Alexandersson · Daniel Bieber ·  
Sascha Roder · Jana Rößler ·  
Kathleen Schwarz *Hrsg.*

# Mobilität und Teilhabe – Begleitdienste im öffentlichen Personennahverkehr

Erfahrungen aus einem  
sozio-technischen Forschungsprojekt

---

# Mobilität und Teilhabe – Begleitdienste im öffentlichen Personennahverkehr

---

Jan Alexandersson · Daniel Bieber ·  
Sascha Roder · Jana Rößler ·  
Kathleen Schwarz  
(Hrsg.)

# Mobilität und Teilhabe – Begleitdienste im öffentlichen Personennahverkehr

Erfahrungen aus einem  
sozio-technischen Forschungsprojekt

 Springer VS

*Hrsg.*

Jan Alexandersson  
Deutsches Forschungszentrum für  
Künstliche Intelligenz (DFKI)  
Saarbrücken, Deutschland

Daniel Bieber  
Landesbeauftragter für die Belange von  
Menschen mit Behinderungen  
Saarbrücken, Deutschland

Sascha Roder  
Institut für Allgemeinmedizin der  
Universitätsmedizin Göttingen  
Göttingen, Deutschland

Jana Rößler  
Institut für Sozialforschung und  
Sozialwirtschaft (iso)  
Saarbrücken, Deutschland

Kathleen Schwarz  
Institut für Sozialforschung und  
Sozialwirtschaft (iso)  
Saarbrücken, Deutschland

ISBN 978-3-658-35780-1

ISBN 978-3-658-35781-8 (eBook)

<https://doi.org/10.1007/978-3-658-35781-8>

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

© Der/die Herausgeber bzw. der/die Autor(en), exklusiv lizenziert durch Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH, ein Teil von Springer Nature 2022

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsgesetz zugelassen ist, bedarf der vorherigen Zustimmung des Verlags. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Speicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Die Wiedergabe von allgemein beschreibenden Bezeichnungen, Marken, Unternehmensnamen etc. in diesem Werk bedeutet nicht, dass diese frei durch jedermann benutzt werden dürfen. Die Berechtigung zur Benutzung unterliegt, auch ohne gesonderten Hinweis hierzu, den Regeln des Markenrechts. Die Rechte des jeweiligen Zeicheninhabers sind zu beachten.

Der Verlag, die Autoren und die Herausgeber gehen davon aus, dass die Angaben und Informationen in diesem Werk zum Zeitpunkt der Veröffentlichung vollständig und korrekt sind. Weder der Verlag noch die Autoren oder die Herausgeber übernehmen, ausdrücklich oder implizit, Gewähr für den Inhalt des Werkes, etwaige Fehler oder Äußerungen. Der Verlag bleibt im Hinblick auf geographische Zuordnungen und Gebietsbezeichnungen in veröffentlichten Karten und Institutionsadressen neutral.

Planung/Lektorat: Katrin Emmerich

Springer VS ist ein Imprint der eingetragenen Gesellschaft Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH und ist ein Teil von Springer Nature.

Die Anschrift der Gesellschaft ist: Abraham-Lincoln-Str. 46, 65189 Wiesbaden, Germany

---

## Vorwort

Mit diesem Buch endet eine über fast zehn Jahre öffentlich geförderte, aus Forschung und Entwicklung zusammengesetzte Innovationsreise mit dem Ziel, den saarländischen öffentlichen Personennahverkehr, kurz ÖPNV, von dem bisher gekannten Transportsystem nur für Menschen, die in der Lage sind, es ohne Unterstützung nutzen zu können, zu einem inklusiven ÖPNV zu machen: statt ÖPNV für manche, ein ÖPNV für alle. Um diese Vision zu realisieren, hat seit 2011 ein interdisziplinäres Konglomerat eine Vielfalt von Stakeholdern zusammengebracht und überzeugen können mitanzupacken. Das Resultat basiert auf der Zusammenarbeit mehrerer Partner\*innen, die diese Vision stetig weiterentwickelt und vorangebracht haben, angefangen bei enthusiastischen Mitarbeiter\*innen der Forschungseinrichtungen, über Bildungspartner\*innen und ÖPNV-Akteur\*innen, bis hin zu Ministerien, Politik und Presse. Zwei weitere wesentliche Aspekte müssen genannt werden: öffentliche Fördergelder und Zeit. Um einen seit Langem vorhandenen integralen Bestandteil der Gesellschaft mit vielen Verantwortlichkeiten und Interessen zu verändern, ist ein Spagat an Aktivitäten notwendig, von der öffentlichen Wahrnehmung des ÖPNV bis hin zu der Auseinandersetzung mit den Voraussetzungen für die Geschäftsmodelle einzelner Akteur\*innen.

Die Vorstellung, ein System des ÖPNV bestünde aus großen Bussen, die auf definierten Routen mit der gleichen Taktung fahren, ist – auch nach unserer Auffassung – veraltet. In Europa wandelt sich der ÖPNV und vielfältige innovative Ansätze werden erprobt: kleine bis große Gefäße, mit oder ohne Fahrer, Tele-Busse, feste oder flexible Routen, Fahrpläne und Preise bis hin zu kostenlosem ÖPNV. Kostenlos, weil allein der bürokratische Überbau, Tickets zu administrieren, vor allem die kleineren Kommunen mehr kostet, als Tickets wieder einspielen können. Der saarländische ÖPNV gehört aus Sicht der Fahrgäste zu den eher traditionellen: Ticket lösen, einsteigen und an der richtigen Stelle wieder aussteigen.

Der\*Die Fahrer\*in kontrolliert das Ticket, bleibt in der Fahrerkabine und leistet oft Bedürftigen keine Hilfe.

Es ist die Aufgabe des Staats, die Bereitstellung von Dienstleistungen und Gütern, die als notwendig für die Bürger eingestuft werden – die Daseinsfürsorge – zu organisieren. Dazu gehören Bildung, Wasser/Abwasser, Müllabfuhr, Energie, Straßen etc. ÖPNV ist eine solche Aufgabe der Daseinsvorsorge, die ihre Gestalt im Wesentlichen durch politische Entscheidungen findet. Im Pkw-dichtesten Bundesland Deutschlands – das Saarland landet hierbei im europäischen Vergleich hinter Luxemburg und Italien auf Platz drei – hat etwa jeder zehnte Einwohner amtlich bescheinigt einen Grad der Behinderung größer, Tendenz steigend. Für ein Gesamtbild an Statistiken wird der interessierte Leser sowohl auf einzelne Kapitel dieses Buchs als auch auf das Mobia-Buch verwiesen. Obwohl der ÖPNV eine deutlich höhere Kapazität und einen geringeren Flächenverbrauch als der motorisierte Individualverkehr mit sich bringt, ist es eine enorme Herausforderung, den ÖPNV attraktiv, inklusiv und bedarfsgerecht zu gestalten. Attraktivität setzt sich aus verschiedenen Aspekten zusammen: Ist der ÖPNV verlässlich? Sind die Transportmittel sauber? Et cetera. Wer einmal auf das Auto umgestiegen ist, kommt selten zurück, was wiederum weniger Einkünfte für die Betreiber des ÖPNV bedeutet. Der Vorwurf „ÖPNV ist defizitär!“ wird dadurch noch lauter. Bei meinen Präsentationen des im Weiteren vorgestellten Konzepts werden in Deutschland in der Tat, neben der Versicherungsfrage, typischerweise zwei Fragen gestellt: „Wie viel kostet das?“ und „Wer soll das Ganze bezahlen?“ Die Antwort auf die Frage der Kosten ist eine komplexere. Was kostet es die Gesellschaft insgesamt, auf den Individualverkehr allein zu setzen? Die Antwort lautet: zu viel, damit jeder ihn sich leisten kann! Folgerichtig muss gefragt werden, wie der ÖPNV gestaltet werden muss, um für alle funktionieren zu können.

Barrierefreiheit ist nach der UN-Behindertenkonvention ein Grundrecht. Bezogen auf den ÖPNV muss es jedem Menschen, ob eingeschränkt oder nicht, ermöglicht werden, den ÖPNV zu nutzen, wenn er das will. Behinderung ist dabei nicht notwendigerweise nur die physische Einschränkung eines Menschen, sondern kann auch aus psychischen Erkrankungen bestehen oder eine Kombination aus beidem sein. Erstaunlicherweise muss immer wieder verdeutlicht werden, dass auch behinderte Menschen autonom bleiben möchten oder wieder autonom werden wollen. Im Saarland besteht der ÖPNV aus Zug, Straßenbahn und Bus. Die Fahrgäste müssen sich an die Gegebenheiten anpassen – wer Zug fährt, weiß, dass die Kombination Zug und Bahnhof meistens nicht kompatibel ist. Der Einstieg vom Bahnsteig in den Zug ist bei manchen Zügen nur mit einem etwa 30 cm großen Schritt zu schaffen, sogenannte moderne ICE-Züge sind nur mit mehreren Treppenschritten zu erklimmen. Das Gleiche kann bei Bussen beobachtet

werden. Zwar wird zunehmend auf Neigetechnik oder ausfahr- und ausklappbare Ein- und Ausstiegsrampen gesetzt, dies aber erfordert wiederum, dass Bus und Haltestelle aufeinander abgestimmt sind. Ein oft ausgeblendeter Teil einer Reise mit dem ÖPNV ist der Weg zwischen Haustür und Haltestelle. Die Zuständigkeit hierfür befindet sich meistens im privaten Bereich. Reisen mit dem ÖPNV ist eine Tür-zu-Tür-Angelegenheit! Es reicht nicht aus, nur die Bestandteile des ÖPNV selbst zu betrachten, sondern der gesamte Weg ist von Interesse. Ein anschauliches Beispiel stellen die Hochhäuser des in den Sechzigerjahren errichteten Saarbrücker Stadtteils Eschberg dar. Sie wurden kosteneffektiv errichtet und der Aufzug befindet sich auf halber Treppe. Heute, viele Jahrzehnte später, kommen die inzwischen viel älter gewordenen Einwohner\*innen nur beschwerlich oder gar nicht aus dem eigenen Haus. Hier wird nicht nur die Daseinsberechtigung eines Tür-zu-Tür-basierten Begleitediensts deutlich, sondern auch, dass der Bedarf an Mobilitätsunterstützung in Anbetracht der demografischen Entwicklung steigt.

Um all diesen Anforderungen Herr werden zu können, wurde das in diesem Buch vorgestellte Konzept eines Systems – bestehend aus zwei Teilen – entworfen: ein kostenloser Begleitservice, in dem Mobilitätslots\*innen Fahrgäste von Tür zu Tür unterstützend begleiten, und eine technische Komponente, bestehend aus einem Koordinierungssystem, das die Lots\*innen nach Bedarf an den richtigen Ort zur richtigen Zeit leitet. Dafür setzt das System auf mehrere Zugänge, damit jede\*r seine\*ihre Reise nach seinen\*ihren Bedürfnissen bestellen kann: Zentral ist ein Callcenter, das eine telefonische Buchung erlaubt; es gibt jedoch auch eine Website und eine Fahrgäste-App, über die die Reisen administriert werden können. Die Lots\*innen sind ebenfalls mit einer App ausgestattet, über die die Kommunikation mit dem Koordinierungssystem abläuft. In den Städten können Lots\*innen daher mit zwanzig Minuten Vorlaufzeit ihre Dienstleistung ausführen, im ländlichen Bereich brauchen sie dazu einen Vorlauf von bis zu zwei Stunden – unter der Voraussetzung, dass der ÖPNV überhaupt in der Lage ist, die Kund\*innen dort abzuholen, wo sie sich befinden oder hinzubringen, wo sie hinwollen. mobisaar funktioniert durch das Zusammenspiel aller Komponenten: das Callcenter und die Koordinationssoftware, die Lots\*innen und deren Ausbildung, die Apps. Die durch Presseberichte und Evaluation verdeutlichten Erfolge von mobisaar haben dazu geführt, dass das saarländische Ministerium für Wirtschaft, Arbeit, Energie und Verkehr nach dem Ende der öffentlichen Förderung durch das BMBF die Finanzierung des mobisaar-Systems übernommen hat! Hierdurch wird weiterhin die kontinuierliche Ausbildung neuer Lots\*innen durch Arbeitsförderungsmaßnahmen bezahlt.

Es ist Dienstagvormittag und die Rentnerin Lily schaut fern, als ihre beste Freundin, Kerstin, anruft und fragt, ob sie Lust hätte, heute Nachmittag zu einem

Kaffeeklatsch in ihr Lieblingscafé zu kommen. Lily überlegt kurz – das Wetter ist gut, sie fühlt sich gut –, sagt zu und entscheidet sich, mit dem Bus zu fahren. Sie öffnet die mobisaar-App auf ihrem Handy und bestellt eine Fahrt mit Ankunft um 15 Uhr. Kurz darauf kommt die Bestätigung: der\*die Lots\*in wird sie an der Tür um 14:20 Uhr abholen. Sie wartet mit der Rückfahrt – man weiß ja nie, wie lange sie da sitzen werden ... –, denn schließlich kann sie 20 Minuten vor der Rückreise eine\*n Lots\*in bestellen.

Ein zentraler Bestandteil des mobisaar-Systems sind die Mobilitätslots\*innen. Gut ausgebildete und engagierte Lots\*innen sind eine fundamentale Voraussetzung für einen funktionierenden Begleitservice. Lots\*innen müssen sich im Kontakt mit dem\*der Kund\*in am Prinzip einer natürlichen und einfachen „Begegnung auf Augenhöhe“ orientieren, damit sowohl eine direkte als auch indirekte Unterstützung funktioniert. Die Projekte haben eine Reihe an Ausbildungsmodulen für Auswahl und Ausbildung von Menschen in Arbeitslosigkeitssituationen zu vollumfänglichen Lots\*innen entwickelt und dabei die Heterogenität, sowohl von Lots\*innen als auch der Fahrgäste berücksichtigt. Lots\*innen müssen ein breites Spektrum an Wissen akquirieren und bekommen die Chance, verschiedene Krankheitsbilder, Kommunikation und Konfliktbewältigung, Erste Hilfe, Wissen über den ÖPNV etc. zu erlernen.

Den saarländischen ÖPNV zu verändern, ist eine durchaus herausfordernde Aufgabe, denn viele, oft für sich agierende Akteur\*innen mit unterschiedlichen Interessen müssen überzeugt und eingebunden werden. Der ÖPNV betrifft einen Großteil der Gesellschaft und eine von außen betrachtet winzige Änderung bedarf manchmal sehr umfangreicher Vereinbarungen. Diese bei der Konzeption von Mobia/mobisaar nicht sichtbaren oder vorhersehbaren Zusammenhänge sind der Grund, weshalb die Einführung einer scheinbar kleinen Änderung viel Zeit und Mitarbeit mehrerer Stakeholder bedarf. Außerdem sind alternative Transportmittel, wie Taxi oder Sonderbusse für Rollstuhlfahrer\*innen, anderswo organisiert, sodass ein\*e Kund\*in u. U. mehrere Ansprechpartner\*innen kontaktieren muss. Es geht auch anders: Beispielsweise ist der schwedische ÖPNV gesetzlich mit dem Fokus auf Fahrgäste aufgebaut und organisiert. Kommunen verantworten und finanzieren, neben Haltestellen, den ÖPNV. Kommunen sind in Regionen organisiert, in denen wiederum ÖPNV-Unternehmen die Organisation und Umsetzung übernehmen. Es wird zwischen „normalem“ und „besonderem“ ÖPNV unterschieden. Kann der\*die Bürger\*in nicht mehr den normalen ÖPNV benutzen, muss seine\*ihre Bedürftigkeit festgestellt werden, aber er\*sie hat immer noch den\*die gleiche\*n Ansprechpartner\*in und fährt immer noch ÖPNV etwa zum gleichen Preis. Jedoch ändern sich die eingesetzten Gefäße, und mal

werden Behindertenbusse, mal Taxis je nach Bedarf und Situation eingesetzt. Lots\*innenservice, wie in diesem Buch vorgestellt, gibt es nur für die Bahn.

Im vorliegenden Buch wurden Erfahrungen und Informationen zusammengetragen, die den interessierten Leser\*innen einen Einblick in die umfangreichen Rollen und Aspekte der Gesellschaft und der Akteur\*innen gewährt, ohne deren Unterstützung und Führung eine vogelperspektivisch und wissenschaftlich-methodisch angemessene Arbeitsweise nicht möglich gewesen wäre. Das Ziel dieses Buchs ist es, so viel Information zur Verfügung zu stellen, dass die Leser\*innen die wesentlichen und notwendigen Schritte zur Realisierung eines solchen Dienstleistungs- und Technologiesystems nachvollziehen können. Im Vorgängerprojekt Mobia (2011–2014) wurde das hier vorgestellte System für den Stadtkern von Saarbrücken entworfen und erprobt. Aufbauend darauf bestand das Ziel des mobisaar-Projekts darin, dieses System auf das ganze Saarland auszuweiten. Der\*Die interessierte Leser\*in wird auch auf das Mobia-Buch (Bieber & Schwarz, 2016) verwiesen.

Zum Schluss ein paar persönliche Bemerkungen: Diese Reise hat, nach archäologischer Forschung in meiner Mailbox, am Dienstag, 23. November 2010, 19:03 Uhr, ihren Anfang genommen. Dies ist das Datum des ersten E-Mail-Austauschs zwischen mir und Prof. Dr. Daniel Bieber – Letzterer in seiner damaligen Rolle als Geschäftsführer des iso-institut e. V. und ich als Leiter des Kompetenzzentrums für *Ambient Assisted Living* (AAL) am DFKI. Es ging um eine „Mobilitätsausschreibung“ des Bundesministeriums für Bildung und Forschung (BMBF). Das Thema lautete, nach der Vorstellung meines neugewordenen Kollegen, „die Kombination von Dienstleistung und Technologie“, ein in AAL-Kreisen relativ unbekanntes Konzept. Bis dahin waren AAL-Projekte meistens technologie-getrieben und betrachteten somit die dazugehörigen Dienstleistungen meistens gar nicht. Oft wurden die Endbenutzer\*innen der Technologie nicht einmal mit in den Forschungsprozess integriert. Diese und andere fundamentale Voraussetzungen nicht zu beachten, hat dazu geführt, dass reihenweise „AAL-Projekte“ wunderbare Lösungen produzierten, die mit dem entscheidenden Nachteil versehen waren, keinen realen Bedürfnissen zu entsprechen, und somit in Schubladen oder Bücherregalen vermodern. Und sollte sich die Technologie als wunderbar herausstellen, so war sie oft zu teuer, um eine realistische Chance zu haben, auf dem Markt etabliert werden zu können.

Das Mobia-Projekt sollte ganz anders sein: benutzerzentriert, methodologisch iterativ, interdisziplinär und ehrgeizig: Wir wollten den ÖPNV verbessern! Ich würde heute behaupten, dass das Gelingen solcher Veränderung die größten Erfolgchancen durch Gesetzesvorgaben oder Ehrgeiz hat. Wir hatten beides: Die

UN hatten gerade angefangen, die „Übereinkommen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen“ zu entwickeln. Es sollte bis zum 13. Dezember 2016 dauern, bis alles fertig war, und noch anderthalb Jahre, bis das Gesetz am 3. Mai 2018 ratifiziert wurde. Es hat auch lange gedauert, bis es das Saarland erreichen durfte: Der Weg verlief zunächst einmal über die EU und Deutschland. Inzwischen hat sowohl Deutschland als auch das Saarland in seinen Gesetzen die Aufforderung implementiert, ÖPNV bis zum 1. Januar 2022 barrierefrei zu machen. Das wird nicht funktionieren. Es ist fraglich, inwiefern es je funktionieren wird. Dazu fehlt zunächst ein gemeinsames Verständnis für das, was Barrierefreiheit überhaupt ist – was für mich barrierefrei ist, ist mit Barrieren versehen für jemand anderen. Die 3-cm-Norm ist ein anschauliches Beispiel dafür, wie schwierig es ist: Beim Bau eines Badezimmers und einer Haltestelle ist es standardkonform, den Übergang ins Badezimmer oder auf die Haltestelle mit einer bis zu 3 cm hohen Kante zu versehen. Wer rollstuhlfahrend versucht, eine 3 cm hohen Kante zu überwinden, hat oft erstmalig die körperliche Erfahrung gesammelt, dass Standards Barrieren schaffen, statt sie zu entfernen. Ein anderes anschauliches Beispiel stellt die geradezu katastrophale Heterogenität an den deutschen Bahnhöfen dar. Bei dem Versuch, Sehbehinderte oder Menschen mit kognitiven oder psychischen Behinderungen zu integrieren, werden andere Barrieren erst identifiziert. Diese und andere Erfahrungen verdeutlichen, dass rein technische Lösungen mit wenig Erfolgsaussichten einhergehen. Statt „barrierefrei“ wurde deswegen die passendere Ausdrucksweise „möglichst barrierearm“ verwendet. Das Lots\*innen-Konzept wurde manchmal als Not- oder „Billiglösung“ kritisiert, anstatt den ÖPNV grundsätzlich barrierefrei zu gestalten. Das ÖPNV-Reisen spielt sich in Bereichen ab, die in absehbarer Zeit nicht barrierefrei bleiben werden. Konsequenterweise bedarf ein ÖPNV für alle einer helfenden Hand: die Mobilitätslots\*innen.

Die Projekte waren somit interdisziplinär: Fahrgäste, Soziologie, künstliche Intelligenz, Berufsausbildung, ÖPNV und Softwareentwicklung. Kernidee des Projekts war, Dienstleistung in Form von Mobilitätslots\*innen mithilfe von Technologie zu verbessern. Eine außergewöhnliche Idee bestand darin, die Lots\*innen aus einem Pool von Arbeitslosen zu akquirieren und als Dienstleister\*innen auszubilden: Jobtraining mit sinngebenden Aufgaben zu verknüpfen, hatte für manche einen besonderen Reiz und rückblickend waren wir sehr erfreut, als es im Mobia-Projekt den ersten Lots\*innen gelungen war, Fuß im ersten Arbeitsmarkt zu fassen.

Lieber Daniel, ich danke Dir herzlichst für die Mobia-Reise, die beruflich zu meinen absolut besten gehört!

---

Diese Reise wäre ohne die Unterstützung des BMBF, des Projektträgers VDI/VDE GmbH, der saarländischen Landesregierung, Kommunen und der Projektpartner\*innen der Projekte Mobia und mobisaar nicht möglich gewesen. In den Organisationen befinden sich Menschen, die zusammen mit Enthusiast\*innen tatkräftig mit angepackt haben und sich immer noch engagieren. Diesen Personen ein ganz herzliches Dankeschön – ohne Sie stünden wir nicht, wo wir heute sind: ein ÖPNV für fast alle!

Saarbrücken  
29.04.2021

Jan Alexandersson

---

# Mobilität für alle – Begleitdienste im ÖPNV als unverzichtbares Element sozialer Teilhabe

## **Von Daniel Bieber – Beauftragter für die Belange von Menschen mit Behinderungen beim Landtag des Saarlands**

Mein Vater war, nachdem er im Alter von 46 Jahren im Jahr 1976 einen Schlaganfall erlitten hatte, von da an halbseitig gelähmt. Nach einiger Zeit war er geistig wieder fit, konnte wieder Englisch sprechen und sich selbstständig aufmachen, seine vier Geschwister zu besuchen, die in den fünfziger Jahren in die USA ausgewandert waren. Er litt aber unter einem Gesichtsfeldausfall, was dazu führte, dass er außer Haus besser nicht alleine unterwegs war. Außerhalb der eigenen Wohnung war er auf Begleitung angewiesen. Meine Mutter war berufstätig und so kam es, dass werktags ein großer Bus vorm Haus hielt, um meinen Vater abzuholen und in eine Tagesförderstätte zu bringen. Zusammen mit verschiedenen anderen Rollstuhlfahrer\*innen. Jeden Tag auf dem Hin- und auf dem Rückweg: Rollifahrer\*innen. Nun ist ja jede\*r Rollstuhlnutzer\*in eine komplett eigenständige Persönlichkeit und die Unterschiede zwischen Rollstuhlnutzer\*innen sind mit Sicherheit größer als die zwischen, nehmen wir ein willkürliches Beispiel: Jurist\*innen, Informatiker\*innen, Volkswirt\*innen oder Mechatroniker\*innen. Dennoch: Ich erinnere mich gut, dass ich schon Ende der siebziger Jahre ein extrem ungutes Gefühl hatte, dass man Menschen mit Behinderungen in eine Sonderform der Mobilität zwingt, dass man sie aktiv ausschließt und vom öffentlichen Verkehr fernhält. Mir war, mehr gefühlt als wirklich durchdacht, klar, dass das eine Rationalisierung der Mobilität auf dem Rücken von Menschen mit Behinderungen ist. Damit der öffentliche Verkehr für die Mehrheit sich nicht ändern muss, nehmen wir einer Gruppe von Menschen das Recht auf Teilhabe am öffentlichen Personenverkehr und zwingen sie in eine Speziallogistik für Menschen mit Behinderungen. Eine Verweigerung von Teilhabe im Kleinen, aber wenn mein Vater mich in München und später in Berlin besuchen

wollte, musste im Vorfeld ein beträchtlicher Aufwand betrieben werden – und während des An- und des Abreisetags war man die ganze Zeit über unsicher, ob auch wirklich alles klappen wird. Handys gab es ja erst ab Ende der Neunziger und Smartphones erst ab 2007. Und auch heute noch kann man ab und an in der Zeitung lesen, dass jemand trotz Voranmeldung bei Station und Service der Deutschen Bahn an einem Bahnhof stehen gelassen wurde – man liest derlei aber nur, wenn es sich ausnahmsweise einmal um ein prominentes Opfer der Ignoranz gegenüber Menschen mit Behinderungen gehandelt hat. Mobilität ist für alle da – das ist damals wie heute teilweise immer noch ein frommer Wunsch im Kleinen, also im regionalen Umfeld genauso wie im Großen, also bei der Bahn oder im Flugzeug.

Ich habe als Leiter des Instituts für Sozialforschung und Sozialwirtschaft in Saarbrücken gegen Ende der sogenannten Nullerjahre mehrere Projekte geleitet, in denen gefragt wurde, wie man mittels neuer Technologien soziale bzw. personenbezogene Dienstleistungen besser gestalten könne. Dabei ging es um Fragen wie die, was man aufseiten der realen, physischen Dienstleistung angehen müsse, wenn man absehbare Engpässe auf dem Arbeitsmarkt durch intelligente Technologien angehen möchte. Und umgekehrt, wie man die Entwickler\*innen neuer Technologien dazu bringe, nicht einfach nur vor sich hinzuentwickeln, sondern von Anbeginn an die Anwender\*innenkontexte in den Mittelpunkt der Aufmerksamkeit zu rücken. Wie rationalisiert man personenbezogene Dienstleistungen, ja, wie industrialisiert man sie, ohne dass die Menschen, denen man hilft und die man unterstützt, unter massiven Qualitätseinbußen zu leiden hätten.<sup>1</sup> Der Gestaltungsfall waren hier seltene schwere Erkrankungen, wobei es um die Entwicklung sozio-technischer Dienstleistungssysteme rund um Patient\*innen ging, die an Amyotropher Lateralsklerose (ALS) litten. Auch hier war eines der zentralen Ergebnisse, dass die soziale Gesamtsituation der Erkrankten, also nicht nur sie selbst, sondern das gesamte Setting, in den Blick genommen werden muss, wenn man diesen Kranken eine angemessene und gute Versorgung ermöglichen will. Die Kombination aus neuen Technologien und alten Dienstleistungen, wie ärztliche und pflegerische Versorgung, führte in der Summe zu komplexen Gestaltungsanforderungen, die sinnvollerweise nach dem Grundsatz eines Primats der Dienstleistung, nicht der Technik, bearbeitet werden sollten.

Im Jahr 2010 kam dann das Gerücht auf, das Forschungsministerium plane, sich im Zusammenhang mit der Bewältigung des demografischen Wandels der

---

<sup>1</sup> „Personenbezogene Dienstleistungen am Beispiel seltener Krankheiten“, abgeschlossen im Juli 2013 (Bieber, D., & Geiger, M. (Hrsg.). (2014). *Personenbezogene Dienstleistungen im Kontext komplexer Wertschöpfung: Anwendungsfeld „seltene Krankheiten“*. Springer VS.).

Mobilität Älterer anzunehmen. Was lag also näher, als sich mit den am Institut gewonnenen Erfahrungen auf diese Bekanntmachung vorzubereiten und sich dort dann auch mit einer Antragsskizze zu bewerben. Klar war aber auch, dass man bei dem vorherrschenden Verständnis von Innovation nicht mit einem Projektvorschlag anzutreten brauchte, der einseitig soziale Innovationen voranbringt: Technik musste schon dabei sein. Denn leider versteht man in Deutschland unter Innovation oft vor allem das technisch Neue und nicht das Neue am Markt, in der Arbeitsorganisation oder in den sozialen Beziehungen. Und, auch das ist bei BMBF-Ausschreibungen immer zu beachten: Es ist gut, wenn ein Unternehmen „vorne steht“, also das Vorhaben koordiniert und nicht ein sozialwissenschaftliches Forschungsinstitut. Es ging dann im Prozess der Akquisition des Projekts – wie immer – darum, eine schlagkräftige Idee zu entwickeln und ein Konsortium zusammenzustellen, mit dem glaubhaft der Eindruck vermittelt werden konnte, das Projekt im Erfolgsfalle auch sinnvoll durchführen zu können.

Die Idee lag auf der Hand: Ausgehend von konkreten gesellschaftlichen Bedarfen und ausgehend vom Status quo und den vorhandenen Ansätzen einer Mobilität für Ältere sollte es ausnahmsweise einmal nicht um Assistenztechnologien im Auto gehen oder um neue Apps, die einen schnell von A nach B bringen. Sondern um eine Begleitung im ÖPNV für alle diejenigen, die aus welchen Gründen auch immer zum einen gar kein Auto und zum anderen vielleicht auch nicht immer jemanden zur Verfügung haben, der\*die sie begleiten kann. Und, das war dann eher mein Anspruch, die ganze Idee sollte so aufgebaut sein, dass ihr Erfolg nicht mit dem Ablauf des Projekts beendet wäre, „nur“ weil keine Fördermittel aus dem Forschungsministerium mehr fließen. Es kam also darauf an, bereits bei der Entwicklung der Idee darauf zu achten, dass die angestrebte Innovation auch dauerhaft zu vertretbarem Aufwand weiter funktionieren würde. Das ging nur, wenn man – etwas ungewöhnlich für ein BMBF-Projekt – auch auf weitere Finanzierungsquellen zurückgreifen konnte. Die Idee war, die Begleiter\*innen aus dem Bereich des sozialen Arbeitsmarkts zu nehmen, denn so konnten sie von der Bundesagentur für Arbeit bezahlt werden – und die Zielsetzung konnte um die Perspektive einer Integrationsperspektive für Menschen erweitert werden, die teilweise schon sehr lange arbeitslos waren.

Nun musste noch ein schlagkräftiges Konsortium gefunden werden. Ein Mitarbeiter des Instituts wurde auf die Spitze der Stadtverwaltung angesetzt, um dort dafür zu werben, dass die Landeshauptstadt ihr Verkehrsunternehmen davon überzeugt, in dieses Projekt einzusteigen und zugleich auch noch die Konsortialführung zu übernehmen. Man kann sich vorstellen, mit welcher Begeisterung die Unternehmensleitung auf dieses von der Stadtspitze an sie herangetragene

Anliegen reagiert hat. Aber immerhin war man bereit, in das Projekt einzusteigen, wenn das Institut bei der Antragsstellung „hilft“ und dann im Erfolgsfalle einen großen Teil der Koordinierungsarbeiten übernimmt. Immerhin kann man festhalten, dass es im Laufe des Projekts selbst zu einer wirklich wunderbaren Kooperation mit der Saarbahn kam. Zur umfassenden Hilfestellung beim Antragschreiben war das Institut selbstverständlich bereit. Aber wer sollte glaubwürdig für die Gutachter den Technikpart übernehmen?

Wie es nun im Einzelnen zum ersten Kontakt kam, kann ich gar nicht mehr erinnern. Aber wenn man aus der Szene kam, die sich mit Technologien des *Ambient Assisted Living* (AAL – später eingedeutscht als Alltagsunterstützende Assistenzlösungen) beschäftigte und in Saarbrücken suchte, musste man relativ schnell bei Jan Alexandersson und beim DFKI landen – und so kam es. An einem Nachmittag kamen er und ich zusammen, um zu überlegen, was man in Bezug auf die Ausschreibung des BMBF tun könne.

Am Ende, vor nunmehr zehn Jahren, kam in 2011 die Zusage, dass wir noch im Laufe des Jahres mit dem Projekt würden anfangen können. Und so starteten wir gemeinsam mit der Saarbahn, dem DFKI, einer Softwarefirma, einem sozialen Träger namens ZBB und dem iso-Institut das Projekt MOBIA, das unverschämterweise den Titel der Ausschreibung in ein Akronym verwandelt hatte.<sup>2</sup>

Das Projekt hatte eine gute Zeit. Der leider viel zu früh verstorbene Manfred Backes von der Saarbahn und ich koordinierten das Projekt auf eine sehr harmlose und unkomplizierte Art. Sehr schnell waren wir uns einig, wenn es darum ging, ob und ggf. wie man das Vorhaben vernünftig voranbringt. Die Zusammenarbeit war von einem sehr großen Respekt auf allen Seiten getragen und das Projekt, über das ausreichend Informationen vorliegen,<sup>3</sup> wurde ein voller Erfolg. Wir gewannen einen Preis bei „Deutschland, Land der Ideen“ und wir gewannen den Deutschen Alterspreis der Robert-Bosch-Stiftung – und niemand murkte, als das Preisgeld von immerhin 60 000 € allein bei der Saarbahn als Konsortialführer verblieb. Weil jedem klar war, dass es auch perspektivisch gut ist, wenn die Saarbahn mit diesem Geld den MOBIA-Service weiter in eigener Regie anbietet.

Tatsächlich ging es dann weiter, wenn auch unter fördertechisch ganz anderen Vorzeichen. Das Forschungsministerium hatte einen Wettbewerb ausgeschrieben. Fünf Regionen in Deutschland sollten für fünf Jahre insgesamt 25 Mio. Euro, also

---

<sup>2</sup> Mobil bis ins hohe Alter – Barrierefreie Mobilität durch technisch unterstützte Assistenzsysteme und Dienstleistungen im saarländischen ÖPNV. Das Projekt lief vom 01.11.2011 bis zum 31.10.2014 (<https://www.iso-institut.de/project/mobil-bis-ins-hohe-alter-mobia/>).

<sup>3</sup> Bieber, D., & Schwarz, K. (Hrsg.). (2016). Mobilität für Ältere: Dienstleistungen für den ÖPNV im demografischen Wandel. iso-Institut.

5 Mio. Euro Fördergeld für jedes Konsortium erhalten, wenn es ihnen gelänge, Gutachter davon zu überzeugen, dass sie ein gutes und tragfähiges Konzept zur Bewältigung eines Problems oder eines Problembündels hätten, das sich mit Aussicht auf Erfolg auch umsetzen ließe, um die Wirkungen des demografischen Wandels zu bekämpfen.

Was lag näher, als die in und für Saarbrücken entwickelte Lösung eines technologisch unterfütterten Begleitsdiensts auf das gesamte Saarland auszudehnen? Um damit zeigen zu können, dass, anders als in allen anderen bekannten Begleitsdiensten, auch der ländliche Raum für einen Begleitsdienst im ÖPNV erschlossen werden kann. Und um zu zeigen, dass es gelingen könnte, dafür die sozialen, ökonomischen und technischen Lösungen, die schon in MOBIA funktioniert hatten, hochzuskalieren auf ein ganzes, kleines, aber feines Bundesland. Das iso-Institut hat mit Unterstützung einiger Partner das Wettbewerbskonzept verfasst und es in der ersten Runde bei mehr als 180 Ideenskizzen in die zweite Runde geschafft, um dann in dieser zusammen mit vier anderen übrig zu bleiben.

Nun läuft das Vorhaben aus und es ist Zeit, Bilanz zu ziehen. Meine Rolle hat sich in der Zwischenzeit geändert. Ich bin nicht mehr der Leiter eines Forschungsinstituts, das im Jahr 2019 noch sein fünfzigjähriges Bestehen feiern konnte. Und ich bin auch nicht mehr der offene oder der heimliche Spiritus Rector im Projekt mobisaar. Vielmehr bin ich seit März 2020 der saarländische Beauftragte für die Belange von Menschen mit Behinderungen, gewählt durch den saarländischen Landtag und allen Saarländer\*innen verpflichtet. Und gerade in dieser neuen Rolle erinnere ich mich, wie ich im Landesbehindertenbeirat im Jahre 2014 das Konzept für mobisaar das erste Mal habe vorstellen dürfen. Bei dieser Sitzung wurde nachdrücklich von Betroffenenorganisationen darauf insistiert, dass mobisaar leicht in die Gefahr geraten könne, als „Placebo“ für Barrierefreiheit missbraucht zu werden – ein naheliegender Gedanke, den wir schon auf der ersten Seite der Zusammenfassung unseres Wettbewerbskonzepts nachdrücklich auszuräumen versucht haben. Aber natürlich ist die Gefahr groß, dass die Verkehrspolitik sich der Verpflichtung durch UN-Behindertenrechtskonvention und Personenbeförderungsgesetz, den öffentlichen Personennahverkehr barrierefrei zu machen, durch eine kostengünstige Lösung zu entziehen versuchen könnte („Du kannst – wegen unserer Barrieren – nicht reiten, lass Dich begleiten!“). Die Gefahr ist also real und immer, wenn wir im Projekt mit energischen Aktionen etwa des Bundesverbands Selbsthilfe Körperbehinderter (BSK) konfrontiert wurden, haben wir es als Unterstützung unseres Anliegens verstanden. Etwa als bei unserer Kick-off-Veranstaltung ein sehr großes Plakat entrollt wurde, auf dem zu lesen stand: „Mobilität ist ein Menschenrecht!“. Genau deshalb haben wir

das Projekt gemacht. Und auch immer wieder betont, dass sich das Problem mangelnder Barrierefreiheit nicht durch Begleitung im ÖPNV erledigen lässt.

Zu einer Bilanz gehört aus meiner Sicht, sich bei allen, besonders auch den kritischen Begleiter\*innen des Vorhabens zu bedanken. Eine Gruppe der Externen habe ich schon genannt. Es gab auch andere, denen wir zu Dank verpflichtet sind. Da sind zum einen die Gutachter\*innen zu nennen, die uns als einziges Gewinnerprojekt bei den InnovaKomm-Projekten<sup>4</sup> mit einer Idee befördert haben, die nur ein einziges Thema, nämlich das der öffentlichen Mobilität, adressiert hat. Da sind die Kolleg\*innen im Fachreferat 524 des BMBF zu nennen, die unser Vorhaben so spannend fanden, dass in 2016 die Bundesforschungsministerin nach Saarbrücken kam, um sich selbst ein Bild vor Ort zu machen. Da sind die Kolleginnen beim Projektträger VDI/VDE-IT, die das Projekt administrativ begleitet und einen nicht unwesentlichen Beitrag dazu geleistet haben, dass wir gemeinsam auch schwierigere Phasen haben durchstehen können. Es war eine große Freude und ein großes Glück, im Laufe der Projektarbeit den Austausch mit den anderen Begleitservices vorantreiben zu können. Niemand, der\*die dabei war, wird den Frontalangriff auf paternalistische Hilfskonzepte vergessen, den Heike Rau und Michael Herrmann gemeinsam im Februar 2018 bei der vom iso-Institut und SaarVV organisierten zweiten Tagung des Netzwerks der Begleitservices geführt haben.<sup>5</sup> Schließlich gab es im saarländischen Verkehrsministerium von Anfang an eine sehr große und umfassende Bereitschaft, gemeinsam den Weg in die Richtung eines ÖPNV für alle zu gehen und das Projekt auch nach Abschluss der Förderung durch das Forschungsministerium weiter zu unterstützen – nun ohne alle Forschungspartner\*innen, direkt in der gesellschaftlichen Praxis.

Ich muss, auch in neuer Rolle, aber meiner Dankbarkeit auch in Bezug auf einige Kolleg\*innen im Projekt Ausdruck verleihen, ohne die mobisaar nicht so erfolgreich gewesen wäre. Da ist zuallererst der „Alte Schwede“ Jan Alexandersson zu nennen, der zu Beginn unserer Kooperation noch gar nicht so alt war, aber von dem ich habe lernen dürfen, dass man in Schweden nicht sagt: „Passt wie die Faust auf’s Auge“, sondern „Passt wie Hand in Handschuh“. Ich

---

<sup>4</sup> So hieß der Wettbewerb in der Kurzform. Ausgeschrieben hieß er „Innovative Kommunen und Regionen im demografischen Wandel“. Den Bekanntmachungstext der Ausschreibung findet man noch immer unter: <https://www.interaktive-technologien.de/foerderung/bekanntmachungen/innovationen-fuer-kommunen-und-regionen-im-demografischen-wandel-inn-ovakomm> (zuletzt gesehen am 29.04.2021).

<sup>5</sup> Bieber, D., Schwarz, K., & Schumacher, M. (2018). Dokumentation: Zweite bundesweite Fachtagung der Begleitservices im Öffentlichen Personennahverkehr. Wie ältere und mobilitätseingeschränkte Menschen durch Begleitung mobiler werden. iso-Institut. <https://www.mobisaar.de/media/download-5b30b39b99cba> (zuletzt gesehen am 29.04.2021).

bin sehr glücklich, dass es überwiegend doch gut gelungen ist, diese brillante Kooperationsphilosophie in dem großen mobisaar-Konsortium wirklich zu leben.

Für einige Partner gab es aufgrund der Projektkonstruktion nur ein begrenztes Zeitkontingent für ihre Mitarbeit in mobisaar. Die Kolleg\*innen mussten sich auch noch um andere Dinge kümmern. Dennoch waren sie immer sehr engagiert dabei. Ganz allgemein muss man sagen: Mit einer Orientierung am Normalarbeitstag hätten wir mobisaar nicht so erfolgreich machen können. Messen und Feste finden auch an Wochenenden statt und es war immer sehr schnell geklärt, wer da „Standdienst schiebt.“

Schließlich sind hier einige unserer Lots\*innen zu nennen, die mich manchmal wirklich sprachlos gemacht haben. Ich werde vieles vergessen, aber ganz sicher nicht, wie wir bei einer Veranstaltung eigens für die Lots\*innen gefragt haben, wer von ihnen bereit wäre, auch Menschen mit geistiger Behinderung zu begleiten. Das müsse man ja wissen, dachten wir, weil das eine besondere Situation und zusätzliche Qualifikationen nötig seien – und die müsse man sich ja erst einmal „draufschaffen“ wollen. Eine Lotsin aus Neunkirchen verstand die Frage nicht: „Natürlich sind wir bereit, auch diese Leute zu begleiten. Die brauchen uns doch!“ Wenn ich eines bedaure, dann dass es uns nicht gut genug gelungen ist, den zweiten Schwerpunkt unserer Inklusionsbemühungen umzusetzen: Die Integration unserer Lots\*innen in den ersten Arbeitsmarkt. Zwar steht außer Frage, dass die Mobilitätsbegleiter\*innen viel Anerkennung für ihre Arbeit erfahren haben und dass dies ihre Vermittlungschancen auf dem ersten Arbeitsmarkt sicher erhöht hat. Aber wenn dieser Markt dann durch ein Virus durcheinandergewirbelt wird, ist es eben nicht so leicht, sich in einem schwächer werdenden Arbeitsplatzangebot zu platzieren, auch wenn man wieder deutlich an Selbstvertrauen gewonnen hat.

Auch die Kund\*innen von mobisaar waren teilweise unglaublich. Nie war es ein Problem, Menschen zu finden, die bereit waren, als lebendiges Testimonial bei einer Veranstaltung aufzutreten oder in einem Video mitzumachen. Vor allem aber gab es hin und wieder Spenden an die Lots\*innen, „damit ihr mal ein schönes Sommerfest machen könnt.“ Es wurde im Verlauf des Projekts immer klarer: Sicher braucht man alles, was das Marketing an Ideen auch für soziale Projekte in den letzten Jahren entwickelt hat: Ohne „Dauerschreiber“, wie man im Saarland Kugelschreiber nennt, braucht man nirgendwo seinen Stand aufbauen. Aber das beste Marketing war die erste Fahrt mit einem unserer Lotsen. Dennoch war es ganz sicher von herausragender Bedeutung, dass mobisaar nicht nur gut war und