

Zielsetzung

- Abbau von Nutzungshemmnissen
- Attraktivitätssteigerung
- Erreichbarkeiten verbessern

Zielgruppe

- Kinder
- mobilitätseingeschränkte Personen
- Seniorinnen und Senioren

Fahrtzweck

- Arztbesuch
- Begleitung
- Besuch
- Einkauf

Verkehrsmittel

- Bus (>9 Sitzplätze)
- Straßenbahn
- Schienenbus
- Regionalbahn
- Kleinbus (max. 9 Sitzplätze)
- Eisenbahn

Raumstruktur

- teilweise städtisch
- überwiegend ländlich
- überwiegend städtisch

Investitionskosten

- Fallen an

Begleitservice

Quelle: Halfpoint / Getty Images

Was ist der Begleitservice?

Der Begleitservice wird in der Regel von Verkehrsunternehmen oder sozialen Trägern für die Nutzung der öffentlichen Verkehrsmittel angeboten. Mobilitätseingeschränkte Personen, Senioren, Kinder oder andere Personen, die Hilfe benötigen, können für ihre Fahrt einen Begleitservice anfordern. Der Begleitservice umfasst in der Regel eine Ein- und Ausstiegshilfe, Unterstützung beim Umstieg und Fahrkartenkauf sowie Orientierungshilfen am Start- und Zielort. Bei Bedarf kann eine Haustürabholung eingerichtet werden.

Der Service ist für die Nutzenden zumeist kostenlos. Es wird nur ein gültiger Fahrschein benötigt. Der Begleitservice steht üblicherweise tagsüber zur Verfügung und es ist eine Voranmeldung notwendig. Dabei müssen unter anderem die gewünschte Uhrzeit, die Start- und Zieladresse sowie die Art der Mobilitätseinschränkung genannt werden.

Welche Vorteile bietet der Begleitservice?

Der Begleitservice erhöht den Komfort für die Nutzenden und ermöglicht in vielen Fällen überhaupt erst die Nutzung öffentlicher Verkehrsmittel. Zudem können so Berührungspunkte abgebaut werden und die Begleitung muss nicht im privaten Umfeld organisiert werden.

Was ist für eine erfolgreiche Umsetzung zu beachten?

Ein Begleitservice wird in der Regel durch das lokale Verkehrsunternehmen in Zusammenarbeit mit sozialen Trägern angeboten. Bei den Begleitpersonen handelt es sich oft um ehrenamtliche Helferinnen und Helfer. Bei der genauen Ausgestaltung des Angebotes sollte auf bestehende Analysen zurückgegriffen werden. Dafür bieten sich insbesondere Kundenbefragungen, Bedarfsanalysen sowie die Kooperation mit Bürgervereinen und Seniorenverbänden an. Zudem muss eine Servicehotline geschaffen werden, die die Buchungen annimmt und koordiniert.

Um die Bekanntheit des Angebotes in der Bevölkerung zu steigern, bieten sich verschiedene Kommunikations- und Marketingmaßnahmen wie z. B. Flyer, Rundfunkwerbung, Informationsstände oder Berichterstattungen in der Lokalpresse an.

Herausforderungen bei der Umsetzung

Da es sich beim Begleitservice in der Regel um ein für die Nutzenden kostenfreies Angebot handelt, müssen ehrenamtliche Helferinnen und Helfer gewonnen werden. Dennoch ist mit Aufwendungen für den laufenden Betrieb (Koordination, Buchung, Organisation) zu rechnen, denen nur begrenzte Einnahmen durch zusätzliche Ticketverkäufe gegenüberstehen. Aus Sicht der Nutzenden besteht ein Nachteil darin, dass der Begleitservice bereits frühzeitig gebucht werden muss und so nur wenig Flexibilität bietet.

Verwandte Maßnahmen

Barrierefreier ÖV (<https://mobilikon.de/massnahme/barrierefreier-oev>)

Verbesserung der Sicherheit im ÖV (<https://mobilikon.de/massnahme/verbesserung-der-sicherheit-im-oev>)

Ausbau der Fußverkehrsinfrastruktur (<https://mobilikon.de/massnahme/ausbau-der-fussverkehrsinfrastruktur>)

Ehrenamtlicher Fahrdienst (<https://mobilikon.de/massnahme/ehrenamtlicher-fahrdienst>)

E-Rikscha-Fahrdienst (<https://mobilikon.de/massnahme/e-rikscha-fahrdienst>)

Seniorentaxi (<https://mobilikon.de/massnahme/seniorentaxi>)

Kindergartenbus (<https://mobilikon.de/massnahme/kindergartenbus>)

Verwandte Beispiele aus der Praxis

Begleitservice: Mobisaar-Lotsenservice (<https://mobilikon.de/praxisbeispiel/begleitservice-mobisaar-lotsenservice>)

Verwandte Instrumente

Förderung für die Verbesserung der Mobilität in ländlichen Räumen (<https://mobilikon.de/instrument/foerderung-fuer-die-verbesserung-der-mobilitaet-laendlichen-raeumen>)

Drittnutzerfinanzierung: Gewinnung von Sponsoren (<https://mobilikon.de/instrument/drittnutzerfinanzierung-gewinnung-von-sponsoren>)

Kommunaler Nahverkehrsplan (<https://mobilikon.de/instrument/kommunaler-nahverkehrsplan>)

Verwandte Hilfen zur Umsetzung

Bestandsanalyse zur Barrierefreiheit (<https://mobilikon.de/umsetzungshilfe/bestandsanalyse-zur-barrierefreiheit>)

Bedarfsanalyse (<https://mobilikon.de/umsetzungshilfe/bedarfsanalyse>)

Machbarkeitsanalyse (<https://mobilikon.de/umsetzungshilfe/machbarkeitsanalyse>)

Evaluierung von Mobilitätsmaßnahmen (<https://mobilikon.de/umsetzungshilfe/evaluierung-von-mobilitaetsmassnahmen>)

Bürgerbefragung (<https://mobilikon.de/umsetzungshilfe/buergerbefragung>)
Mobilitätsberatung (<https://mobilikon.de/umsetzungshilfe/mobilitaetsberatung>)
Seniorenbeteiligung (<https://mobilikon.de/umsetzungshilfe/seniorenbeteiligung>)
Informationsveranstaltung (<https://mobilikon.de/umsetzungshilfe/informationsveranstaltung>)
Fahrplanheft (<https://mobilikon.de/umsetzungshilfe/fahrplanheft>)
Flyer (<https://mobilikon.de/umsetzungshilfe/flyer>)

Quellen

Seh-Netz e.V.: Begleitservice für mobilitätseingeschränkte Reisende, Zugriff: <https://www.oepnv-info.de/>, Reisen, Reiseservice [abgerufen am 02.06.2020].

Ruhrbahn: Begleitservice. Zugriff: <https://www.ruhrbahn.de/>, Service [abgerufen am 02.06.2020].

Berlin.de: Begleitservice für Bus und Bahn. Zugriff: <https://www.berlin.de/>, Tourismus & Hotels, Infos, Nahverkehr [abgerufen am 02.06.2020].

Mobil bleiben: Schulungs- und Begleitangebote für Senioren und mobilitätseingeschränkte Fahrgäste. Zugriff: <https://www.mobil-bleiben.de/>, Mobil unterwegs, Mobil mit Bus und Bahn [abgerufen am 02.06.2020].