

## **Schlussbericht**

„Verbundprojekt: Personalisiertes Mobilitätssystem zur Unterstützung älterer und mobilitätseingeschränkter Menschen im Saarland – mobisaar-; Teilvorhaben: Strategisches Handlungskonzept“

**Verfasst von mobisaar Projektpartner:** Diakonisches Werk an der Saar GmbH  
Julia Schweitzer

**Förderkennzeichen:** 16SV7437

**Laufzeit des Vorhabens und Berichtszeitraum:** 01.11.2015 – 31.12.2020

**Gefördert von:** Bundesministerium für Bildung und Forschung  
VDI/VDE/IT

## **Gliederung**

<b>1. Darstellung des Projektes</b>	<b>Seite 3</b>
1.1 Entstehung und Nutzen von mobisaar	Seite 3
1.2 Darstellung des Vorhabens	Seite 5
1.3 Aufgabenstellung der Bahnhofsmision	Seite 8
1.4 Umsetzung der Bahnhofsmision	Seite 9
1.5 Kooperation mit den Projektpartnern und anderen Institutionen	Seite 18
<b>2. Erzielte Ergebnisse und wichtige Ereignisse</b>	<b>Seite 19</b>
<b>3. Fazit und Ausblick</b>	<b>Seite 22</b>
<b>4. Literatur</b>	<b>Seite 24</b>

# **1. Darstellung des Projektes**

## **1.1 Entstehung und Nutzen von mobisaar**

„mobisaar- Mobilität für alle“ ist ein vom Bundesministerium für Bildung und Forschung gefördertes Forschungsprojekt mit dem Ziel der Verbesserung der Teilhabe für Menschen mit Mobilitätseinschränkungen. Mobisaar basiert auf den Ergebnissen des abgeschlossenen Projekts „Mobia“ (Mobil bis ins Alter) und hat das Ziel, den technologiegestützten Service für ältere und mobilitätseingeschränkte Menschen im Öffentlichen Personennahverkehr (ÖPNV) auf das gesamte Saarland auszudehnen.

Im Saarland ist festzustellen, dass die Bevölkerungszahl abnimmt und die Bewohner gleichzeitig immer älter werden. Dies hat zur Folge, dass nach den Bevölkerungsvorausrechnungen bis 2030 die Einwohnerzahl um 13,8% sinken wird. In diesem Zeitraum werden die Zahlen der Menschen zwischen 65 und 80 Jahren wiederum um 16,2% und die über 80-jährigen um 26,2% steigen.

Aufgrund dieser Prognose wird der ÖPNV einerseits vor die Herausforderung gestellt, dass sich seine potenzielle Kundenstruktur stark verändern wird, andererseits wird die Versorgung auf dem Land immer schwieriger, da die Nachfrage tendenziell sinkt. Erschwerend kommt hinzu, dass in Anbetracht der Schuldenbremse weniger finanzielle Zuwendungen zur Verfügung stehen werden.

Neben der immer älter werdenden Bevölkerung im Saarland gibt es auch Menschen mit verschiedenen Arten von Behinderungen, deren Teilhabe am öffentlichen Leben ebenfalls durch ein gutes Angebot im ÖPNV gewährleistet werden muss.

Aufgrund des für die nächsten Jahre prophezeiten demographischen Wandels muss eine Verbesserung der Mobilität im Saarland angestrebt werden, denn nach der UN-Behindertenkonvention ist Barrierefreiheit ein Grundrecht, das eine unabhängige Lebensführung und Teilhabe an allen Lebensaspekten von Menschen mit Behinderungen durch eine barrierefreie Umwelt gewährleisten soll.

Das Lieblingsfortbewegungsmittel der Saarländer ist nach wie vor das Auto, weshalb das Saarland auch als „Autoland“ bezeichnet wird, das neben der größten Autodichte auch über die meisten PKWs verfügt. Wegen der favorisierten PKW- Nutzung wurde erst 2005 der saarlandweite Verkehrsverbund (SaarVV) gegründet. Das hat zur Folge, dass es sehr wenige barrierefreie Bahnhöfe gibt.

„Saarbrücken ist nicht mal barrierearm, sondern hat durch eine große Anzahl früherer Baumaßnahmen überall Treppen, Bordsteinkanten und andere Hindernisse, die eine

selbstbestimmte Lebensweise mehr oder weniger unmöglich machen. Neue Bauabenteuer zeugen immer noch von Ignoranz behinderten Menschen gegenüber.“ (Jan Alexandersson, Festzeitschrift mobisaar 2015 – 2020, 5 Jahre Forschungsprojekt mobisaar- Mobilität für alle, S.29).

Auch die Zugverbindungen nord- und südwestlich des Saarlandes haben sich verschlechtert. Um in die angrenzenden Bundesländer zu reisen, muss man schlechte Verbindungen, mehrere Umstiege und einen großen Zeitaufwand in Kauf nehmen. Darüber hinaus gelten „die Tarife im saarländischen ÖPNV als sehr teuer, das Tarifsystem als unübersichtlich und die Steuerung des ÖPNV als kompliziert.“

Die Zahlen der älteren und der behinderten Menschen steigen, was den ÖPNV im Saarland vor große Herausforderungen stellt. Dieser Sachverhalt wird sich vor allem auch auf Menschen, die im ländlichen Raum leben, auswirken. Durch die ausgeprägte Tendenz der Nutzung des PKWs „fehlt vielen älteren Verkehrsteilnehmern durch die jahrelange Autonutzung das Wissen über die Möglichkeiten und Angebote des ÖPNV. Dies führt zum Teil zu einer Unsicherheit bei der Nutzung von Bus Bahn“ sowie zu der Abhängigkeit zu Verwandten oder Bekannten, die über einen PKW verfügen. (Festzeitschrift mobisaar 2015 – 2020, 5 Jahre Forschungsprojekt mobisaar- Mobilität für alle, S.13).

Im Zeitraum von 2012 – 2014 wurde im Saarland das Projekt Mobia entwickelt mit dem Ziel, anhand einer Kombination aus Dienstleistung und Technologie Barrieren im öffentlichen Nahverkehr innerhalb der Landeshauptstadt Saarbrücken zu minimieren. 2015 entwickelte sich auf der Grundlage von Mobia das Projekt mobisaar. Anhand eines personalisierten IT- gestützten Dienstleistungssystems wird ermöglicht, dass im öffentlichen Nahverkehr mobilitätseingeschränkte Menschen mit Hilfe von Mobilitätslotsen begleitet werden. Die Teilhabe am gesellschaftlichen Leben setzt die Erreichbarkeit von Reisezielen wie z.B. Ärzten, Geschäften, Apotheken, usw., aber auch die Mobilität für Theater- und Kinogänge voraus. Auch Menschen, die keinen PKW besitzen, haben ein Recht auf Mobilität und Menschen mit Behinderung/Handicap besitzen einen Anspruch auf eine Barrierefreiheit im öffentlichen Raum und im öffentlichen Personennahverkehr.

Mobisaar bietet anhand einer intelligenten Software (App) und einem mobisaar Callcenter (zentrale Koordinationsstelle der gebuchten Fahrten) Dienstleistungen zur Unterstützung der Mobilität im Saarland an und ergänzt somit die gesetzlich geforderte Barrierefreiheit. Durch die Wahlmöglichkeit des Kunden zwischen der Nutzung der APP und einem Telefonat mit dem Callcenter ist das Angebot von mobisaar gut nutzbar. Der registrierte Kundenstamm kann nach seinem individuellen Bedarf zeitnah unterschiedliche Unterstützungsleistungen bestellen.

Der Personenkreis, der die öffentlichen Verkehrsmittel nutzt und aufgrund seiner Mobilitätseinschränkungen (wie z.B. durch einen Rollstuhl, Rollator, Krücken,

eingeschränktes Sehfeld, schlechte Hörfähigkeit) Hemmnisse davor hat, alleine mit Bus/Saarbahn/Bahn zu fahren, kann den kostenlosen mobisaar Lotsenservice nutzen. Bei der benutzerfreundlichen Umsetzung der mobisaar Dienstleistung holt der Lotse den Kunden vor dessen Wohnungstür ab und begleitet ihn zu dem gewünschten Zielort. Somit kann ein barrierefreies Routing, sowie Umstiegshilfen an kritischen Punkten gewährleistet werden.

Neben dem Callcenter verfügt der Saarländische Nahverkehrs-Service GmbH (SNS) über ein mobisaar-Kunden-Center, das für die Registrierung, Administration und Pflege der Stammdaten von Fahrgästen und Lotsen zuständig ist und als Kontrollinstanz fungiert. Die mobisaar Zielgruppe bezieht sich auf Personen „die aufgrund ihres Alters Unterstützung brauchen, ...die aufgrund einer Behinderung – gleich welcher Art – begleitet werden wollen sowie ... vorübergehend in ihrer Mobilität eingeschränkt sind, beispielsweise durch einen Unfall.“ (Festzeitschrift mobisaar 2015 – 2020, 5 Jahre Forschungsprojekt mobisaar- Mobilität für alle, S.13).

Als mobisaar Lossen sind neben den Beschäftigten des öffentlich geförderten Arbeitsmarktes auch Ehrenamtliche und spontan Freiwillige tätig, um die Dienstleistungen auch in größeren Zeiträumen anzubieten.

Neben der Akquisition und der Betreuung der Kunden werden die Lotsen eingestellt und entsprechend geschult. Die ehrenamtlichen und spontan freiwilligen Lotsen werden durch die Diakonie, den VDK und Pro-Ehrenamt entsprechend den Anforderungen geschult und eingesetzt. Die Bahnhofsmision hat das Hoheitsgebiet innerhalb des Schienenverkehrs und soll innerhalb des mobisaar Projekts, nach der vorangegangenen Lotsenbegleitung innerhalb des ÖPNV, einen nahtlosen Übergang in die Weiterfahrt mit dem Zug gewährleisten. Des Weiteren soll die Bahnhofsmision mit Hilfe der Ehrenamtlichen die Fahrgäste in den Zügen weiter begleiten bzw. die Aus- und Umsteigeleistungen in Kooperation mit mobisaar anbieten.

## **1.2 Darstellung des Vorhabens**

Mobisaar startete am 01.11.2015 mit neun Projektpartnern: der Saarbahn GmbH (die 2019 als Projektpartner ausstieg), dem Saarländischen Verkehrsbund (saarVV), dem Institut für Sozialforschung und Sozialwirtschaft (iso) e.V., der B2M Software GmbH, dem Deutschen Forschungszentrum für Künstliche Intelligenz GmbH (DFKI), der Neuen Arbeit Saar gGmbH (NAS), dem Sozialverband VdK Saarland e.V., der Landesarbeitsgemeinschaft Pro Ehrenamt e.V. sowie der Ökumenischen Bahnhofsmision. Mobisaar als innovatives Mobilitätskonzept beinhaltet einen Forschungs- und Entwicklungsprozess für ein Dienstleistungsangebot, welches als ein niedrigschwelliges Angebot den Bedürfnissen von Menschen nach Mobilität in ihrer Lebensführung gerecht werden kann. Ein weiteres gemeinsames Ziel ist es, nicht nur die Mobilität in der Landeshauptstadt Saarbrücken und dem Regionalverband Saarbrücken zu verbessern, sondern den Lotsenservice auch auf den Saarpfalz-Kreis, die Landkreise

Neunkirchen und Saarlouis sowie die Dienstleistung auch auf vernachlässigte ländliche Bereiche auszudehnen.

Mit ihrem Expertenwissen aus den unterschiedlichen Bereichen fügen die Projektpartner die verschiedenen Mosaiksteine ihrer Arbeitsfelder zu einem ganzheitlichen Konstrukt zusammen. Die Saarbahn GmbH fungierte bis 2019 als Projektkoordination, diese Rolle übernahm dann der Saarländische Verkehrsbund (SNS). Seine Aufgabe liegt darin, eine Schnittstelle zwischen Kunden und Verkehrsbetrieben und den Landkreisen, Städten und Gemeinden zu sein. Die unterschiedlichen Interessen der Verbundmitglieder sowie die Verbundtarife sollen wahrgenommen und gesammelt werden. Als Koordination des Projektes gehört des Weiteren zu den Aufgaben des Saarländischen Verkehrsbund durch saarVV eine permanente Verbesserung der Angebote im Saarland voranzutreiben.

Das Institut für Sozialforschung und Sozialwirtschaft (iso) e.V. begleitet den Ausrollprozess von mobisaar Saarland weit. Des Weiteren übernimmt das iso Institut die Organisation des Prozesses mit den dran beteiligten Partnern. Ein Forschungsschwerpunkt ist die Erstellung eines „nicht-technischen Konzepts zur Umsetzung der Projektidee, die Erhebung der Anforderungen der Fahrgäste und Lotsen an das Gesamtsystem im Rahmen des User-Centered Designs, Bearbeitung der ELSI- Fragestellungen, Begleitung des Evaluationsprozesses der Piloten im Feldtest, Unterstützung bei der Öffentlichkeitsarbeit sowie bei der Akquisition der Kunden und Lotsen.“ (Festzeitschrift mobisaar 2015 – 2020, 5 Jahre Forschungsprojekt mobisaar- Mobilität für alle, S.16).

B2M Software GmbH als Softwareunternehmen „entwickelt softwareintensive Lösungen zur Förderung und Erhaltung der Mobilität im Horizont des Demografischen Wandels. Produkte und Projekte der B2M Software sind angesiedelt sowohl im Smart City-Umfeld als auch im ländlichen Raum. Die B2M Software hat aus den Forschungsergebnissen von MOBIA das Projekt MobiTech entwickelt. Innerhalb von mobisaar bringt B2M als Technik Partner die MobiTech-Lösung ein, passt diese im Laufe des Vorhabens auf die mobisaar Bedürfnisse an und entwickelt weitere für den mobisaar- Service erforderliche Komponenten.“ (Festzeitschrift mobisaar 2015 – 2020, 5 Jahre Forschungsprojekt mobisaar- Mobilität für alle, S.17).

Das Deutsche Forschungszentrum für Künstliche Intelligenz GmbH (DFKI) als führende Forschungseinrichtung in Deutschland auf dem Gebiet der innovativen Softwareentwicklung hat im mobisaar Projekt folgende Aufgaben: „die Entwicklung der Fahrgast-App und der Aufbau einer semantischen Datenbank mit dem Namen mobisaar-World. Diese Datenbank bündelt Informationen zum ÖPNV im Saarland und zu dessen Nutzung durch die Fahrgäste, insbesondere die mobisaar-Kunden. Dabei handelt es sich um aktuelle Infos zu Haltestellen und deren Ausstattungen sowie zu Fahrzeugen wie Bussen und Bahnen. Mobisaar-World fußt auf der direkten Einbindung und

Teilhabe der Fahrgäste.“ (Festzeitschrift mobisaar 2015 – 2020, 5 Jahre Forschungsprojekt mobisaar- Mobilität für alle, S.17).

Die Neue Arbeit Saar gGmbH (NAS) als älteste Qualifizierungs- und Beschäftigungsgesellschaft Deutschlands „beschäftigt sich mit der Rückkehr arbeitsloser Menschen in den Arbeitsmarkt ..., und betreut im Projekt mobisaar 42 hauptamtliche mobisaar-Lotsen.“ (Festzeitschrift mobisaar 2015 – 2020, 5 Jahre Forschungsprojekt mobisaar-Mobilität für alle, S.17).

Der Sozialverband VdK Saarland e.V. ist „die größte aktive Selbsthilfeorganisation im Saarland. Er bietet Rat und Hilfe für Senioren, Menschen mit Behinderungen, chronisch Kranke, Pflegebedürftige und deren Angehörige, Familien und sozial benachteiligte Menschen.“ (Festzeitschrift mobisaar 2015 – 2020, 5 Jahre Forschungsprojekt mobisaar- Mobilität für alle, S.17). Ein Steckenpferd des VDK ist die Ehrenamtstätigkeit hierin „liegt der Ansatzpunkt für ein Engagement des VdK im Projekt mobisaar. Saarlandweit können über diese Ehrenamtsstrukturen sowohl Kunden für das Projekt wie auch ehrenamtliche Lotsen gewonnen werden. Im Projekt mobisaar betreut und schult der Projektpartner...die ehrenamtlichen Lotsen.“ (Festzeitschrift mobisaar 2015 – 2020, 5 Jahre Forschungsprojekt mobisaar- Mobilität für alle, S.17).

Die Landesarbeitsgemeinschaft Pro Ehrenamt e.V. „ist die Dachorganisation für das Ehrenamt im Saarland(...).Sie vertritt die Interessen der saarländischen Ehrenamtlichen (z.B. in politischen Gremien), fördert positive Rahmenbedingungen für das ehrenamtliche Engagement und setzt sich für ein neues frisches Bild des Ehrenamtes ein...Die LAG übernimmt im Projekt ebenfalls Schulungen und erweitert, so wie der VdK und die Bahnhofsmision, mit ihren ehrenamtlichen Lotsen das Angebot von mobisaar.“ (Festzeitschrift mobisaar 2015 – 2020, 5 Jahre Forschungsprojekt mobisaar-Mobilität für alle, S.18).

Die Ökumenische Bahnhofsmision Saarbrücken als Einrichtung des Diakonischen Werkes an der Saar gGmbH und dem Caritasverband für Saarbrücken und Umgebung e.V. ist „für alle Menschen am Bahnhof da – gleich welchen Alters, welcher Nationalität, Hautfarbe, sozialer Herkunft oder Religion. Die 30 ehrenamtlichen Mitarbeiter unterstützen Menschen mit Mobilitätseinschränkungen, sie helfen unter anderem beim Ein-, Aus- und Umsteigen, begleiten zum Taxi, dem Bus oder der Saarbahn. Die Bahnhofsmision stellt mit speziell geschulten und befähigten ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern die Begleitung von mobilitätseingeschränkten Menschen in der Bahn...sicher.“ (Festzeitschrift mobisaar 2015 – 2020, 5 Jahre Forschungsprojekt mobisaar- Mobilität für alle, S.18).

### **1.3 Aufgabenstellung der Bahnhofsmision**

Das Diakonische Werk an der Saar gGmbH bietet im Sinne der christlichen Nächstenliebe Menschen Hilfe und Beratung an. Somit stärkt, fördert und unterstützt sie Hilfsbedürftige und tröstet, pflegt, erzieht und bildet aus.

Das Diakonische Werk an der Saar gGmbH, kurz: Diakonie Saar, hat es sich zum Ziel gesetzt, Menschen neue Chancen auf ein selbstbestimmtes Leben zu eröffnen, indem es Lebens- und Sozialräume mitgestaltet, um zu einer gerechten Gesellschaft beizutragen.

Zum 01.01.2007 wurde das Diakonische Werk an der Saar in die Rechtsform einer gemeinnützigen Gesellschaft mit beschränkter Haftung (gGmbH) umgewandelt. Gesellschafter sind heute die evangelischen Kirchenkreise Saar-Ost und Saar-West.

Ein Arbeitsfeld der Diakonie Saar ist die Ökumenische Bahnhofsmision Saarbrücken, bei der das Diakonische Werk an der Saar eine federführende Funktion übernimmt. In einer mobilen Welt pflegen immer mehr Menschen aus beruflichen oder familiären Gründen Kontakte über weite Entfernungen. Die Möglichkeit zu reisen ist eine wichtige Dimension von Lebensqualität und Teilhabe; wer nicht reisen kann, verliert soziale Beziehungen.

Die ökumenische Bahnhofsmision in Saarbrücken arbeitet auf dem Hauptbahnhof. Sie ist erfahrbare Kirche am Bahnhof, an einem Ort, der in besonderer Weise zugleich Mitte und Rand einer Stadt darstellt.

Viele Menschen finden hier Hilfe: Menschen, die Sprachprobleme und Verständigungsschwierigkeiten haben (zum Beispiel wenn Sie gehörlos sind, schwerhörig, blind, seh- oder sprachbehindert oder nicht so gut deutsch sprechen); Fahrgäste, die auf den nächsten Zug warten, eine Pause benötigen, da die Fahrt nicht mehr weitergeht und sich freuen, wenn ihnen jemand zuhört; Senioren, Behinderte, Eltern mit Kinderwagen oder Kranke, die Probleme beim Ein-, Um- und Aussteigen haben. Die Ehrenamtsmitarbeitenden der Bahnhofsmision geben Auskünfte (z.B. bei Gleisänderungen und Verspätungen), unterstützen bei Fahrkartenautomaten und helfen bei kleineren Verletzungen. Die Bahnhofsmision Saarbrücken hat das Hoheitsrecht im Schienenverkehr der Deutschen Bahn und bietet im Rahmen von mobisaar sowohl Reisebegleitungen im Saarland, als auch in andere Bundesländer an.

Andererseits ist die Bahnhofsmision auch eine Anlaufstelle für Menschen, deren Erwartungen an das Leben enttäuscht wurden. Die ehrenamtlichen Mitarbeitenden helfen Ratsuchenden bei ihren Problemen und vermitteln an andere Stellen weiter. Dabei arbeiten sie eng mit den unterschiedlichen sozialen Einrichtungen, Diensten und Ämtern in Saarbrücken im Regionalverband Saarbrücken zusammen.

Die Bahnhofsmision als mobisaar Projektpartner hat vier Lotsen für mobisaar im Einsatz. Durch das freiwillige Engagement dieser vier Ehrenamtlichen kann die

Begleitung von mobilitätseingeschränkten Menschen im Schienenverkehr gewährleistet werden. Somit kann die Teilhabe für zugreisende mobilitätseingeschränkte Menschen an der Gemeinschaft gefördert werden.

Ein weiterer Vorteil der Bahnhofsmissionslotsen ist die Möglichkeit, auch an Wochenenden Reisen außerhalb des Saarlandes wahrzunehmen.

#### **1.4 Umsetzung der Bahnhofsmission**

Im Zeitraum von 12.11.2015 – 13.11.2015 fand mit allen Projektpartnern eine mobisaar Klausurtagung statt, bei der die Ziele, Methoden und Ansätze für eine gelingende Zusammenarbeit sowie die Kommunikation im Partnerverbund festgelegt wurden. Eine Kooperationsvereinbarung aller Projektpartner wurde verabschiedet und eine Werbeagentur wurde für den Entwurf eines mobisaar Logos beauftragt.

Manche Bahnhofsmissionen bieten „Bahnhofsmission Mobil“ an und haben dies fest in ihrer Angebotsstruktur integriert. Unter „Bahnhofsmission Mobil“ versteht man die im Nahverkehr (RE, RB) kostenlose Zugbegleitung von mobilitäts-, kognitiv, oder seelisch eingeschränkten Menschen. Begleitungen innerhalb des Fernverkehrs (ICE) sind kostenpflichtig, der Kunde muss für den ehrenamtlichen Lotsen eine Fahrkarte kaufen.

Damit die Leitung der Bahnhofsmission Saarbrücken Einblicke in die bereits existierende Ausübung von „Bahnhofsmission Mobil“ gewinnen konnte, nahm sie in dem Zeitraum vom 03.12.15 – 06.12.15 in Erfurt am Seminar „Bahnhofsmission Mobil, Teil 1“ und vom 21.04.16 – 24.04.16 an dem Seminar Teil 2 teil.

Die daraus resultierenden Erkenntnisse sowie die Erfahrungswerte aus dem Tätigkeitsfeld der saarländischen Bahnhofsmission wurden den Projektpartnern in der PL-Sitzung dargelegt. Ebenfalls wurden die Erfahrungen zur Gewinnung und Begleitung der Ehrenamtlichen, die gestellten Anforderungen sowie die Dienst- und Arbeitszeiten und Begleitvoraussetzungen für Kunden vorgestellt.

Mit dem Projektpartner B2M Software GmbH fand eine Erörterung interner Prozesse bei der Gewinnung, Schulung, Einsetzung sowie Arbeitsweise und Begleitung ehrenamtlicher Mitarbeitenden der Bahnhofsmission statt. Hierbei wurden auch die technische Anpassung an das bereits bestehende System abgeklärt und erste Anforderungen an die Lotsen- und Kunden- App festgehalten.

Auch mit dem Projektpartner DFKI wurde der interne Prozess erörtert und erste Anforderungen besprochen.

Während der Projektplanung wurden spezifische Arbeitspakete festgelegt, die sich auf das Arbeitsfeld der verschiedenen Projektpartner beziehen.

Die Räume der Ökumenischen Bahnhofsmission befinden sich zwischen Gleis 5 und 12 des Saarbrücker Hauptbahnhofes. Dieser Standort zwischen den beiden Gleisen,

auf denen die meisten Fernzüge ankommen, hat sich für die Arbeit der BM als sehr positiv erwiesen.

Hauptaufgabe der Bahnmissionsmission ist der helfende Dienst am Reisenden. Dies setzt eine Präsenz der Mitarbeitenden auf den Bahnsteigen, beim Eintreffen und Abfahren der Züge in der Bahnhofshalle voraus. Hierbei sind u.a. Umsteigeleistungen zu leisten, Auskünfte zu geben oder Wartemöglichkeiten in den Räumen der Bahnmissionsmission anzubieten.

Zielgruppen der Bahnmissionsmission sind vor allem:

- Hilfebedürftige ältere Menschen
- Kinder
- Mütter/Väter mit Kindern
- Behinderte, Kranke
- Psychisch Kranke
- Rollstuhlfahrer
- Menschen mit Migrationshintergrund
- Menschen mit besonderen sozialen Schwierigkeiten

Die Aufgaben/Angebote/Hilfen der BM sind sehr vielfältig. Kennzeichen der Arbeit der Bahnmissionsmission ist schnelles unkonventionelles Handeln bei immer wieder neuen Herausforderungen, wobei Kompetenz, Einfühlungsvermögen, Flexibilität und Teamfähigkeit bei den Mitarbeitenden erforderlich ist.

Die Bahnmissionsmission Saarbrücken gibt den Menschen ihre Zusage, in folgenden Arbeitsbereichen kompetent zu sein:

### **Auf Reisen**

- Die Mitarbeitenden der BM geben Auskünfte (z.B. bei Gleisänderungen, Verspätungen oder Ausfall von Zügen) und unterstützen Menschen bei Verständigungsschwierigkeiten.
- Kranke, behinderte oder alte Menschen werden beim Ein-, Aus- oder Umsteigen begleitet; ggf. bei Gehbehinderten mit Hilfe eines Rollstuhls.
- Umsteigeleistungen werden bei anderen Bahnmissionsmissionen organisiert.
- Überbrückung der Wartezeit auf den Anschlusszug in den Räumen der BM
- Erste Hilfe bei kleineren Verletzungen oder Anforderung eines Krankenwagens oder ärztlicher Hilfe und Betreuung in den Räumen der Bahnmissionsmission.
- Zum Wickeln von Kindern steht Eltern ein Wickeltisch in den Räumen der BM zur Verfügung, um die Wartezeit zu verkürzen ist für Kinder Spielzeug vorhanden.
- Wird Hilfe bei einer Reise benötigt, kann diese direkt bei der Bahnmissionsmission Saarbrücken angefragt / angemeldet werden – persönlich, über Telefon bzw. Fax oder Email.

## **In akuten Nöten**

Wird Menschen geholfen

- Wenn sie telefonieren müssen
- Wenn sie keinen Schlafplatz haben
- Wenn sie hungrig oder durstig sind
- Wenn sie bestohlen wurden oder nicht mehr über das notwendige Fahrgeld verfügen
- Wenn sie verletzt, krank oder schwach sind oder wenn etwas sie sehr bedrückt
- Wenn sie Gesprächsbedarf haben

## **Vermittlung zu sozialen Einrichtungen**

- Bei Wohnungslosigkeit
- Bei Abhängigkeiten.
- Bei Selbstmordgefahr.
- Bei Armut oder Verzweiflung.

Das **Arbeitspaket 12** beinhaltet die Akquisition, Betreuung, Schulung der ehrenamtlichen und spontan freiwilligen Lotsen im Umgang mit der Zielgruppe, die Vermittlung des technischen Wissens in Bezug auf die APP und die Regeln und Verhaltensweisen im Schienenverkehr.

Zwei Veranstaltungen für Lotsen der Bahnhofsmision im Umgang mit der Zielgruppe wurde analog zum Konzept „Bahnhofsmision Mobil“ angeboten. Insbesondere der Umgang mit mobilitätseingeschränkten Menschen und Rollstuhlfahrerinnen und -fahrern sowie sehbehinderten Menschen wurde geschult. Die Veranstaltungen fanden praxisnah im Bereich des Saarbrücker Hauptbahnhofs statt. Die Ehrenamtlichen der Bahnhofsmision repräsentieren eine jahrelange Tradition und sind bereits routiniert im Lesen von Fahrplänen, dem Suchen alternativer Routen, der Informationsbeschaffung in Bezug auf Verspätungen sowie Gleisänderungen. Nach der Schulungseinheit mit den Ehrenamtslotsen der Bahnhofsmision im Umgang mit der von mobisaar angestrebten Kundengruppe und den damit erforderlichen Hilfsmitteln wurde mit dem Erstellen einer Arbeitsmappe für die Lotsen begonnen. Seither bietet die Bahnhofsmision Saarbrücken Ein-, Aus- und Umsteigehilfen an den Bahnsteigen an. Um den ehrenamtlichen Lotsen von VDK und Pro Ehrenamt praktische Erfahrungen zu ermöglichen und zu festigen, hospitierten diese in der Bahnhofsmision.

Auch ein Praktikum eines hauptamtlichen Lotsen aus dem Landkreis Neunkirchen fand statt. Bei den Hospitationen und Praktika wurde auch auf Besonderheiten und Abweichungen im Bereich der Bahn im Gegensatz zur Bus- und Saarbahnbegleitung aufmerksam gemacht.

So konnte die Bahnhoßmission den Lotsen ihr Expertenwissen aus ihrer langjährigen Arbeit praxisnah vermitteln und den zugehörigen Projektträgern vorstellen (**Arbeitspaket 11**).

Neue Ehrenamtliche konnten (über einen Aufruf anhand eines Videotextes) für die Bahnhoßmission, speziell für mobisaar, gewonnen werden.

In Kooperation mit der Deutschen Depressionshilfe wurde ein interaktiver Workshop für die Ehrenamtlichen der Bahnhoßmission zu dem Thema „Umgang mit psychischen Erkrankungen und Suizidalität, Hilfemöglichkeiten und Anlaufstellen vor Ort“ mitgeplant und organisiert.

An einem Schulungskonzept für ehrenamtliche Lotsen wurde weitergearbeitet. Eine intensive Qualifikation der mobisaar Lotsen bildet die Grundlage für den Lotsendienst. „Alle haupt- und ehrenamtlichen Lotsen durchlaufen daher von Beginn ihrer Tätigkeit an zunächst verschiedenen Grundschulungs-Module. Es folgen Weiterbildungen und der Erwerb von Zusatzqualifikationen. Nicht zu vergessen: die Auffrischkurse.“ (Festzeitschrift mobisaar 2015 – 2020, 5 Jahre Forschungsprojekt mobisaar- Mobilität für alle, S.24).

„Für die Arbeit der Lotsen sind Verständnis für die Kunden, Sicherheit im ÖPNV, ein höfliches Auftreten und Empathie unerlässlich. Ebenso Zuverlässigkeit, Pünktlichkeit, Verantwortungsbereitschaft, Teamorientierung, Organisationstalent und Flexibilität.“ (Festzeitschrift mobisaar 2015 – 2020, 5 Jahre Forschungsprojekt mobisaar- Mobilität für alle, S. 20). Die Ehrenamtslotsen wurden mit den Datenschutzbestimmungen vertraut gemacht, des Weiteren legten sie ein erweitertes polizeiliches Führungszeugnis vor.

Um eine Begleitung in der Bahn durchführen zu können, nahmen die Ehrenamtslosen der Bahnhoßmission an der Fortbildung „Einführung in die BM mobil“ in Osnabrück teil, die speziell für die Begleitung im Schienenverkehr ausgelegt ist. Die Ehrenamtslosen der Bahnhoßmission nehmen zusammen mit den hauptamtlichen Lotsen an der allgemeinen mobisaar Schulung teil. Schwerpunktthemen waren u.a. Angebot, Aufgabenstellung und Zielsetzung von mobisaar sowie die Vermittlung von Grundlagen der Lotsentätigkeit. „Ihre tägliche Arbeit mit den mobisaar-Kunden setzt zudem einen routinierten und professionellen Umgang mit der im Projekt eingesetzten Hard- und Software voraus. Die Lotsen stimmen sich bei Bedarf untereinander ab und agieren kollegial. Das gilt genauso für die Zusammenarbeit mit dem Callcenter, dessen Mitarbeiter per Buchungssoftware über anstehende Fahrten informieren.“ (Festzeitschrift mobisaar 2015 – 2020, 5 Jahre Forschungsprojekt mobisaar- Mobilität für alle, S.20-21).

Die Sofort- und Spontanhilfen am Bahnhof werden durch alle ehrenamtliche Mitarbeitenden der Bahnhoßmission geleistet und nicht nur von den vier Ehrenamtslotsen (**Arbeitspakete 11 + 12**).

Die Ehrenamtlichen wurden mit Diensthandys ausgestattet, auf welche die mobisaar Lotsen App installiert worden war, und erhielten eine Einführung in die Begleit-

/Lotsendienste auch in Bezug auf Rechte und Pflichten. Auch rechtliche Fragestellungen wurden geklärt, und auf die Förderungsbedingungen wurde hingewiesen. Es folgte eine technische Einweisung in die Nutzung der App. Während der kompletten Projektlaufzeit wurden die Ehrenamtslotsen bei ihrer Arbeit begleitet. Regelmäßige Teambesprechungen dienten dem Austausch von Praxisproblemen, der Beseitigung von Unklarheiten sowie der Vermittlung von Informationen über den Stand und Neuerungen innerhalb des Projektes. Durch die konstante Betreuung der ehrenamtlichen Lotsen konnten somit die hin und wieder auftauchenden technischen Probleme der App besprochen und behoben werden. Des Weiteren wurden den Ehrenamtslotsen ermöglicht, ihre Erfahrungen und Einschätzungen zur Optimierung des Projektes kundzutun.

Eine Sicherheitseinweisung der Lotsen im Bahnbetrieb durch den Sicherheitsbeauftragten der Deutschen Bahn wurde ausgeführt.

Zu Beginn wurden die Dienstpläne durch die Leitung der Bahnhofsmision erstellt und koordiniert. Im Laufe des Projektes trugen sich die Ehrenamtlichen eigenständig in den Kalender der App ein.

Während des Projektverlaufs fanden regelmäßige Abstimmungen mit den Projektpartnern statt, um die einzelnen Prozesse aufeinander abzustimmen und anzupassen. Es fand eine Weiterentwicklung für ein Schulungskonzept zu möglichen Krankheitsbildern der mobisaar Zielgruppen für ehrenamtliche Lotsen statt. Des Weiteren wurde eine Tagesstatistik für die Erfassung von Spontanhilfen am Bahnhof entworfen.

Es folgte eine Schulung im Bereich der Kommunikation sowie Stress- und Konfliktbewältigung durch den Kooperationspartner Miteinander Leben Lernen gGmbH. Die Schulung wurde praxisnah durch Rollenspiele, Fallbeispiele und Übungen (z.B. durch Brillen zur Simulation von Sehschwächen oder Einschränkungen durch Krankheit wie grauer, oder grüner Star) durchgeführt.

In der Projektlaufzeit wurde die bereits gängigen Praxis und Erfahrungswerte der Bahnhofsmision, auch im Umgang mit der Begleitung, Akquise und Begleitung der Ehrenamtlichen dargelegt. Viele kleinere Bahnhöfe sind noch nicht barrierefrei, so ist es oftmals eine Herausforderung, vom Bahnsteig in den Zug zu gelangen. An diesen Bahnhöfen ist auch kein Personal der Deutschen Bahn vor Ort, um beim Ein- sowie Aussteigen zu helfen. Dies führt oftmals dazu, dass mobilitätseingeschränkte Menschen Ängste und Unsicherheiten vor dem Antritt ihrer Reise haben oder diese aus dem genannten Grund erst gar nicht antreten. Aber auch Orientierungsschwierigkeiten im Zug oder an fremden Bahnhöfen sowie psychische Belastungen wie die Fahrt zu einer Beerdigung oder zu einer Mutter-Kind-Kur können zu einer Zugbegleitung führen.

Dem iso Institut und der Saarbahn wurde in Rücksprache mit der Geschäftsführung der Bahnhofsmision Deutschland aus dem Handbuch „Bahnhofsmision Mobil“ der

Punkt 2 „Menschen unterwegs“ ausgehändigt, indem der Personenkreis aufgeführt wird, der die Angebote der „Bahnhofsmission Mobil“ in Anspruch nehmen kann.

Um den mobisaar Service auf weitere Personenkreise auszudehnen, wurde Bezug auf das Handbuch der Konferenz für Kirchliche Bahnhofsmission in Deutschland genommen. Hier ist die wichtigste „Voraussetzung für eine Begleitung, dass die Fahrgäste reisefähig sind“ (Bahnhofsmission Mobil, Menschen unterwegs, S. 6). Gemäß diesem Handbuch werden auch Personen begleitet, die keine Pflegebedürftigkeit (Pflegegrad) haben, die selbständig zur Toilette gehen sowie eigenständig essen und trinken können. Ein weiteres Augenmerk wird auf die psychische Verfassung gelegt. Hier kann eine Reisebegleitung erfolgen, wenn folgende Kriterien erfüllt sind: „Es liegt keine schwere geistige Behinderung vor und auch keine fortgeschrittene Demenz (z.B. Alzheimererkrankung). Die Person leidet an keiner schweren seelischen oder psychischen Behinderung bzw. Erkrankung. Sie befindet sich nicht in einer akuten psychischen oder sozialen Krise, mit einer akuten Selbst- oder Fremdgefährdung.“ (Bahnhofsmission Mobil Menschen unterwegs, S. 6)

#### **(Arbeitspaket 4).**

Der „Umgang mit blinden und sehingeschränkten Menschen, ein Überblick über verschiedene Krankheitsbilder sowie die Begleitung von Menschen mit kognitiven Beeinträchtigungen“ (Festzeitschrift mobisaar 2015 – 2020, 5 Jahre Forschungsprojekt mobisaar- Mobilität für alle, S. 25) wurde neben dem bereits genannten Kooperationspartner Miteinander Leben Lernen auch von den weiteren mobisaar Kooperationspartnern den Blinden- und Sehbehindertenverband für das Saarland e.V. sowie den Demenzverein Saarlouis e.V. vermittelt.

Ab Juli 2018 begann die BM sog. Spontanhilfen (Reisehilfen und Auskünfte) im Bereich des Eurobahnhofs Saarbrücken gesondert zu dokumentieren. Es wurde festgelegt, dass der Übergabepunkt zwischen hauptamtlichen Lotsen und den Lotsen der BM der Haupteingang jedes Bahnhofes innerhalb des Saarlandes sein soll. Der Lotse der BM wird den Kunden hinter der Haupteingangstür des Bahnhofes in Empfang nehmen.

In Kooperation mit dem VDK und LAG Pro Ehrenamt wurde ein Erste-Hilfe-Kurs für die ehrenamtlichen Lotsen organisiert, um diese auf mögliche Notfälle vorzubereiten und ihnen bei den Fahrten ein Gefühl der Sicherheit zu vermitteln.

Auch die Kunden der Bahnhofsmission wurden gemäß dem **Arbeitspaket 10** betreut. Fragen zu Fahrten außerhalb des Saarlandes wurden geklärt und Abläufe vor Reiseantritt besprochen. Somit fanden Telefondienste mit mobisaar Kunden und Telefonate mit der SaarVV Hotline statt. Die recht seltenen Aufträge wurden oftmals durch das Callcenter an die Bahnhofsmission herangetragen. Die darauffolgende Abstimmung mit den Ehrenamtslotsen und die Auftragsvergabe erwies sich sehr zeitintensiv. Eine Anfrage bzgl. einer Fahrt aus einem Klinikum zurück in das Saarland musste abgesagt werden, da die Begleitung für den Ehrenamtslotsen nicht zumutbar gewesen wäre. Die Kundin litt unter Drehschwindel, hatte in der Klinik ein neues

Hüftgelenk erhalten und die Umsteigezeiten des ausgewählten Zuges waren viel zu kurz, um einen reibungslosen Ein- und Umstieg gewährleisten zu können. Aufgrund einer möglichen Verletzungsgefahr und die Angst und Besorgnis der Ehrenamtlichen diese Fahrt zu übernehmen, wurde die Kundin aus Sicherheitsgründen an einen Krankentransport verwiesen.

Den Projektpartnern, speziell dem mobisaar Kundencenter wurde dargestellt, wie bei der Bahnmissionsmission die schriftlich durchzuführenden Abläufe bei Ein-, Um- und Ausstiegshilfen und bei Zugbegleitungen vollzogen werden und welche Angaben zur Person (z.B. Erkennungsmerkmale, Erkrankung, Fahrzeiten, Reiseroute usw.) für den reibungslosen Ablauf benötigt werden.

Im Auftrag der saarVV gestaltete die BM für das Callcenter einen Verfahrensleitfaden für Aufträge speziell die BM betreffend. Der Leitfaden wurde in der Projektleitersitzung vorgestellt (**Arbeitspaket 1**).

Als Dankeschön für ihren Einsatz und ihre Unterstützung fand für die Haupt- und ehrenamtlichen Mitarbeitenden ein Sommerfest und eine Weihnachtsfeier statt, welches durch die Projektpartner ausgerichtet wurde und mobisaar Lotsen mitwirkten. Die Implementierung der BM in das mobisaar System erwies sich jedoch schwieriger als ursprünglich angenommen.

Gemeinsam mit den Projektpartnern wurde ein Datenschutzmodell entwickelt, das die Privatsphäre der Kunden sowie der Lotsen im Projekt vor Missbrauch schützen soll. Der Datenschutz- bzw. Sicherheitsbeauftragte des Diakonischen Werkes gGmbH wirkte an diesem Entwicklungsprozess mit (**Arbeitspaket 2 + 13**).

Aufgrund ihrer langjährigen Erfahrungswerte in Bezug auf den Schutz der körperlichen Unversehrtheit der Kunden lag eine weitere Aufgabe der Bahnmissionsmission darin, zusammen mit den Projektpartnern ein für mobisaar passendes Ethikmodell zu gestalten. Es wurde der Text „Ethische Grundsätze bei der Begleitung mobilitätseingeschränkter Personen durch haupt- und ehrenamtliche Lotsen im Rahmen von mobisaar“ verfasst. Die darin enthaltenen Grundsätze nehmen Bezug auf die ethischen Aspekte der Wahlfreiheit, Diskriminierungsfreiheit, eine bessere Barrierefreiheit sowie eine Selbstbestimmung des Kunden sowie Vermeidung von Stigmatisierung bzw. Schutz und Sicherheit des Lotsen. Auch das vorhandene Wissen über Abläufe von „Bahnmissionsmission Mobil“ konnten mit eingebracht werden (**Arbeitspaket 3**).

Die Bahnmissionsmission schloss sich mit den im Projekt mitwirkenden Ehrenamtsorganisationen (LAG Pro Ehrenamt, der Sozialverband VdK) zusammen, um einen Fragebogen in Bezug auf das ehrenamtliche Engagement zu entwickeln. Ziel des Fragebogens war herauszufinden, warum gewisse Bedingungen die ehrenamtliche Arbeit positiv und negativ beeinflussen kann.

Weiterhin sollte erforscht werden, warum Ehrenamtliche einen bestimmten Arbeitsbereich favorisieren und einen anderen unattraktiv finden.

Der entwickelte Fragebogen wurde per E-Mail an die Ehrenamtlichen der am Prozess beteiligten Ehrenamtsorganisationen verschickt. Die Resonanz in Bezug auf die Ehrenamtsumfrage war so gering, dass diesbezüglich keine Auswertung erfolgen konnte. **(Arbeitspakete 5).**

Während der Projektlaufzeit war jedoch festzustellen, dass die anderen beiden Ehrenamtsorganisationen Probleme mit der Akquise von Ehrenamtslotsen hatten. Das hängt mit großer Wahrscheinlichkeit dran, dass die Ehrenamtlichen der Bahnhofsmision trotzdem Teil eines Ganzen sind. Sie führen zwar die Zugbegleitungen alleine (in Ausnahmefällen auch zu zweit) aus, aber ein Kontakt zu den Kollegen am Bahnhof und anderen Bahnhofsmisionen ist gegeben. Die Ehrenamtlichen von LAG Pro Ehrenamt und dem VdK sind alleine im Einsatz und haben keine Kollegen, mit denen sie sich vor Ort austauschen können. Die „Marke Bahnhofsmision“ in der Gesellschaft bekannt und angesehen.

Die Ehrenamtslotsen teilten bei den gemeinsamen Teambesprechungen oftmals mit, dass sie nicht mit den hauptamtlichen Lotsen gleichgesetzt werden möchten. Bereits eingeübte Vorgänge und vorhandene Strukturen, Erfahrungen und Kenntnisse im Rahmen der Gewinnung von Ehrenamtlichen der Bahnhofsmision wurden in Austauschgesprächen an die Projektpartner (VDK und Pro Ehrenamt) herangetragen. Ihre Motivation, ehrenamtlich tätig zu sein, basiert auf einer freiwilligen Basis, nach ihrem Rentendasein möchten sie sich engagiert für ihre Mitmenschen einsetzen und obliegen nicht dem Zwang einer Beschäftigungsmaßnahme, wie dies bei den hauptamtlichen Lotsen der Fall ist. **(Arbeitspaket 19).**

Zur Gewinnung von Kunden und ehrenamtlichen Lotsen wurde aktiv Öffentlichkeitsarbeit betrieben. Auch durch eine Marketing AG wurden Strategien entwickelt, um auf das Projekt medienwirksam aufmerksam zu machen. Eine mobisaar Homepage wurde eingerichtet und verwies auf die Projektpartner und ihre Tätigkeiten innerhalb des Projekts. In einer Fotostory wurde auf die Tätigkeit der Bahnhofsmision aufmerksam gemacht. Um neue ehrenamtliche Lotsen zu akquirieren, wurde auf der mobisaar Homepage ein Post zur Bewerbung des Ehrenamts „Lotsen fürs Ehrenamt gesucht/mobisaar“ geschaltet. Des Weiteren nahm die Bahnhofsmision an einer Info-Veranstaltung zu Facebook (Chancen und Gefahren) für Projektpartner mit der Landesarbeitsgebergemeinschaft für EV. Erwachsenenbildung im Saarland teil, und mobisaar wurde auf dem Portal Facebook zugänglich gemacht.

Die Teilnahme an diversen mobisaar Vorstellungen und Veranstaltungen wie z.B. ein Infostand bei Seniorentagen und Tag des Ehrenamts, Mitwirkung bei der Vorstellung des Projektes in Gemeinden und somit aktive Teilnahme beim Ausrollprozess, Teilnahme an der Kick-Off-Veranstaltung, Vorstellung von mobisaar in Arbeitskreisen der Diakonie Saar, Vorstellung in Senioreneinrichtungen, Teilnahme an der 22. Völklinger Seniorenmesse in Völklingen und Seniorentage in Neunkirchen, Vorstellung am Familientag der Gemeinde Heusweiler und am 6. Sommerfest der Inklusion in Dillingen - um nur einige zu nennen - trugen dazu bei, dass das Projekt in der Öffentlichkeit bekannter wurde. Auch die Ehrenamtlichen wirkten bei manchen Veranstaltungen mit. Am Tag der Bahnhofsmision wurden Flyer von mobisaar verteilt

und auf das Projekt aufmerksam gemacht. Neben Broschüren wurden auch mobisaar Kundenflyer und zur Ehrenamtsgewinnung Ehrenamtsflyer verteilt.

Durch die gute Presse- und Öffentlichkeitsarbeit anhand der Projektvorstellung in Verbänden, Vereinen, Ortsgruppen der sozialen Dienstleistungen im Landkreis sowie Veranstaltungen in den Kreisen mit den Senioren- und Behindertenräten trat mobisaar immer mehr in den Fokus der Gesellschaft.

Über jeden der Projektpartner wurde eine Testimonial-Story erstellt. In der Facebook Serie „mobisaar stellt sich vor“ wurden Fotos von den Ehrenamtlichen am Hauptbahnhof Saarbrücken gemacht und es erschien ein Text über die Ehrenamtsarbeit bei der Bahnmissionsmission. Auch ein mobisaar Magazin namens „Aktiv & Mobil“ wurde kreiert und veröffentlichte seit 2016 zweimal im Jahr Beiträge bezüglich des Projekts. **(Arbeitspaket 9).**

Die Bahnmissionsmission konnte bereits vor und während dem Ausrollprozess von mobisaar in die anderen Städte und Landkreise unabhängig im Schienenverkehr begleiten und durch das gesamte Saarland und in die naheliegenden Bundesländer reisen. So war es möglich, mobisaar Kunden auch zum Frankfurter Flughafen zu begleiten. Die Ehrenamtslotsen nahmen die Kunden hinter der Eingangstür jedes Bahnhofes in Empfang und betreuten sie auf ihrem weiteren Weg. Dieser Treffpunkt war bei einer Projektleitersitzung vereinbart worden, damit bei der Übergabe des Kunden immer ein reibungsloser Ablauf gewährleistet werden kann. Die Ehrenamtsmitarbeitenden der Bahnmissionsmission fallen auch mit ihren blauen Westen direkt in den Blick. Ein weiteres Alleinstellungsmerkmal der Ehrenamtsorganisationen besteht im Gegensatz zu den Arbeitszeiten der hauptamtlichen Lotsen darin, dass sie auch in den Abendstunden und am Wochenende Reisebegleitungen übernehmen können **(Arbeitspaket 16).**

Von Seiten der Projektpartner fand eine Vorbereitung sowie die Teilnahme an der „zweiten bundesweiten Fachtagung der Begleitservices im öffentlichen Personennahverkehr“ statt. Organisiert wurde diese durch den saarländischen Verkehrsverbund (saarVV) und das Institut für Sozialforschung und Sozialwirtschaft (iso- Institut) in Zusammenarbeit mit dem Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg (VBB), der Rheinbahn AG und dem Katholischen Männerfürsorgeverein e.V.

Bei diesem Experten-Workshop gelang ein produktiver Austausch mit den Vertretern anderer Mobilitätskonzepte. Die mobisaar Projektpartner erhielten Einblicke, Erfahrungswerte und Umsetzungsstrategien der jeweils anderen Experten. Über weitere Anforderungen und Perspektiven wurde gesprochen und diskutiert.

## **1.5 Kooperation mit den Projektpartnern und anderen Institutionen**

Es fand die Teilnahme an regelmäßig stattfindenden Arbeitskreisen (AK Lotsen/Marketing + AK Technik) und Sitzungen mit den Projektpartnern statt.

2016 erfolgte eine Einweisung in die Lotsen-APP durch B2M Software GmbH und eine Cockpitschulung für die Cockpit Benutzer von der Bahnhofsmision. Zu Beginn nahmen auch Ehrenamtliche der Bahnhofsmision an dem Co-Entwickler-Workshop teil.

Mit der B2M Software GmbH und dem DFKI gab es eine weitere Abklärung und Entwicklung einer technischen Anpassung an das bereits bestehende System der Bahnhofsmision (Anpassung an deren Bedarf).

Zu Beginn konnten am Hauptbahnhof, neben den üblichen Diensten, nur Spontanhilfen angeboten werden, da wegen fehlenden Handys noch keine Fahrten über die APP möglich waren. Nachdem die Ehrenamtslotsen ihre Diensthandys erhalten hatten, wurden sie mit Dienstaussweisen und Fahrkarten ausgestattet. Es fanden Übungstermine zum Trainieren der App und zur Klärung möglicher Fragen statt.

Bei dem ersten Treffen wurde festgestellt, dass die Cockpiteinstellungen und Berechtigungen von Seiten B2M verändert werden mussten. Zu diesem Zeitpunkt war es weder möglich die Stammdaten der ehrenamtlichen Lotsen im System zu erheben, noch Kalendereinträge (für Fahrten) der Ehrenamtlichen auszuführen, oder Fahrten zu buchen. Ein weiteres Handicap war die zu Beginn noch fehlende Cockpitberechtigung, welche die Leitung der Bahnhofsmision an deren Ausführung hinderte. Bis zur Klärung dieses Problems fanden die ersten Fahrten ohne die App statt. Das Problem konnte jedoch schnell behoben werden, sodass die vier mobisaar Lotsen in das System aufgenommen wurden. Wie bereits erwähnt, war es ab einem späteren Zeitpunkt möglich, dass sich Ehrenamtslotsen ihren Kalender im Cockpit selbst verwalteten.

Des Weiteren fanden auch Klausurtagungen mit allen Projektpartnern zur Festlegung von Zielen, Methoden und Ansätzen für eine gelingende Zusammenarbeit statt. Projektziele wurden besprochen und mit dem Projektverlauf verglichen. Hier wurde auch überlegt und erarbeitet, wie das Projekt in naher Zukunft umgesetzt und in der Gesellschaft etabliert werden kann. Neben dem regen Austausch der Projektpartner fand auch ein Kontakt zu einzelnen Verkehrsgesellschaften, den Beschäftigungsgesellschaften, sozialen Dienstleistern sowie Gespräche mit Landräten, unterschiedlichen Verbänden, Vereinen, sozialen Einrichtungen und mit Behindertenvertretungen statt.

## **2. Erzielte Ergebnisse und wichtige Ereignisse**

Nach der Einweisung in die Lotsen-App durch B2M Software GmbH konnten die Lotsen ihre mobisaar Dienstleistungen umsetzen. Startschwierigkeiten der Bahnmissionsmission lagen darin, dass es weder möglich war die Stammdaten der ehrenamtlichen Lotsen in das System zu erheben, noch Kalendereinträge (für Fahrten) der Ehrenamtlichen auszuführen, noch Fahrten zu buchen. Ein weiteres Handicap war die zu Beginn noch fehlende Cockpitberechtigung, welche die Leitung der Bahnmissionsmission an deren Ausführung hinderte. Bis zur Klärung dieses Problems fanden die ersten Fahrten ohne die App statt und waren mit einem größeren Zeit- und Organisationsaufwand verbunden. Das Problem konnte jedoch schnell behoben werden, sodass die vier mobisaar Lotsen in das System aufgenommen wurden.

Aber die ab und an auftretenden technische Schwierigkeiten konnten schnellstmöglich behoben werden, und es war möglich, das System besser an die Bedürfnisse der Träger und Fahrgäste anzupassen. Festzustellen war, dass die mobisaar Lotsen weiterhin überwiegend über die Hotline gebucht wurden.

Die Bahnmissionsmission konnte während der Projektlaufzeit ihr Wissen in der jahrelangen Ehrenamtstätigkeit und ihre Erfahrungen in Bezug auf mobilitätseingeschränkte Menschen im Schienenverkehr miteinfließen lassen. Mobisaar trifft mit der ökumenischen Bahnmissionsmission Saarbrücken auf eine jahrelange Tradition der Bahnmissionsmission Deutschland. Die Bahnmissionsmission ermöglicht neben ihren Ein-, Aus- und Umsteigegehilfen am Hauptbahnhof auch Begleitfahrten über die Grenzen des Saarlandes hinweg. Somit konnte sie ein Stück zur Mobilität der Reisenden beitragen und die Teilhabe am gesellschaftlichen Leben ein Stück mehr ermöglichen.

Die Buchung der Lotsen wurde über die App vollzogen. Aufgrund der Tatsache, dass manche Fahrten in drei Abschnitte (die Fahrt in Bus -Zug- Bus bzw. Saarbahn) eingeteilt wurden und für nur eine Fahrt drei Lotsen eingesetzt konnten, wurde kundenfreundlich beschlossen, dass ein Lotse die ganze Fahrt übernimmt. Das führte aber auch dazu, dass die Bahnmissionsmission bei manchen Fahrten ausgeschlossen war. Aus diesem Grund führten die Ehrenamtlichen der Bahnmissionsmission auch Begleitungen zu Ärzten durch, die 500m fußläufig von den Bahnhöfen zu erreichen waren.

Der Ausrollprozess des mobisaar Services konnte um die Stadt Neunkirchen und den Landkreis Saarlouis erweitert werden, so dass Begleitungen in der Landeshauptstadt Saarbrücken, dem Regionalverband Saarbrücken, St. Ingbert, Homburg und Neunkirchen und im Landkreis Saarlouis möglich waren.

Auch im ländlichen Raum wurden Lotsenbegleitungen durchgeführt. Hier muss zwingend etwas an der schlechten Infrastruktur geändert werden, denn die Verkehrsanbindungen sind oftmals sehr schlecht, die Bushaltestellen bieten keinen

Schutz vor Wind und Nässe und manche Bahnsteige sind nur über Treppen zu erreichen.

Die bereits regelmäßig stattfindenden Arbeitskreise und Sitzungen mit den Projektpartnern wurden um Lotsenstammtische, Kundenstammtische und Call-Center-Stammtische ergänzt. Der Lotsenstammtisch fand im Berichtszeitraum zweimal statt und wurde gut angenommen, der Kundenstammtisch wurde jeweils einmal im Quartal in jedem Landkreis und in den Räumlichkeiten der Projektpartner angeboten. Der Call-Center-Mitarbeiterstammtisch diente einer Anforderungsanalyse an die technischen Schnittstellen und einer Evaluation des mobisaar Services.

Neben dem regen Austausch der Projektpartner und Lotsen zur Festlegung von Zielen, Methoden und Ansätzen für eine gelingende Zusammenarbeit fand auch ein Kontakt zu einzelnen Verkehrs- und Beschäftigungsgesellschaften, den sozialen Dienstleistern sowie Gespräche mit Landräten, unterschiedlichen Verbänden, Vereinen und sozialen Einrichtungen sowie mit Behindertenvertretungen statt.

Während der gesamten Projektlaufzeit wurde viel Öffentlichkeitsarbeit betrieben. So wurde über den SR- online ein Aufruf für mobisaar Testpersonen gestartet, die ab November regelmäßig den mobisaar Dienst nutzen möchten und durch monatliche Anwenderworkshops bei der Verbesserung des mobisaar Services behilflich sein können. Es nahmen ca. 20 Personen daran teil.

Des Weiteren fand mit den Projektpartnern ein Abgleich von positiven, wie auch negativen Konsequenzen einer Medienpräsenz des Projektes auf „Facebook“ statt. Es wurde beschlossen, dass mobisaar 2018 auch über „Facebook“ zu finden sein soll, mit der Hoffnung, das Projekt noch großflächiger bekannt zu machen und Interessierte mit aktuellen Informationen zu versorgen.

Außerdem entstand das mobisaar- Magazin „Aktiv & Mobil“, in dem man unter anderem auch die weiteren Projektpartner besser kennen lernen konnte. Auch die Kolumne des Regionalverbandsdirektors Peter Gillo, die im Wochenspiegel erschienen war, hatte mobisaar zum Thema. Herr Gillo hatte dazu angerufen, den mobisaar- Service zu nutzen.

Auf ausgewählten Linienfaltplänen der Saarbahn wurden die Kontaktdaten von mobisaar gedruckt und auf der Startseite der SaarVV- Homepage fand eine Weiterleitung zu den mobisaar Kontaktdaten statt.

Weiterhin zu erwähnen ist, dass eine quantitative und qualitative Befragung zum Mobilitätsverhalten im ländlichen Raum stattfand. Für die qualitative Befragung wurde ein Leitfaden entwickelt, der in der Reha- Klinik in Orscholz anhand eines Interviews durchgeführt wurde.

In einem Newsletter der Saarbahn zu dem Thema „mobisaar sucht Mitarbeiter“ und „neue Lotsen für den RVSB“ wurde für mobisaar geworben und diese Berichtserstattung wurde im Saartext, auf SR- online, in einem kleinen Hörfunkbeitrag sowie im Wochenspiegel veröffentlicht.

Es fanden viele Informationsveranstaltungen statt, um neue mobisaar Kunden zu gewinnen. So z.B. in der HWK zum Thema „Wohnen und Leben im Alter“, beim Sehbehindertenverein, Pensionsverein, bei Seniorensicherheitsberatern, beim „Netzwerk gute Nachbarschaft“, sowie Akquise bei den Ärzten, Apotheken und Sanitätshäusern in der Umgebung, im Mehrgenerationenhaus, im AG Altenhilfe, 3. Saar-Pfalz-Gipfel in St. Ingbert usw., um nur einen kleinen Teil zu nennen.

Als besonders hervorzuheben ist, dass sich der Begleitservice mobisaar um den Bundesteilhaberpreis beworben hatte und einen Platz unter den besten zehn Projekten bundesweit erreichte.

Ein weiterer Vorteil von mobisaar ist sein kostenloser Nutzen für die mobisaar Kunden. Ziel „ist eine digitale Lösung zu realisieren, die verkehrsübergreifend Informationen bereitstellt und individuelle Barrieren berücksichtigt...Ältere Menschen brauchen anderen Techniken als Blinde, Menschen mit Sportverletzungen oder Menschen mit Sprach- oder Hörproblemen.“ (Festzeitschrift mobisaar 2015 – 2020, 5 Jahre Forschungsprojekt mobisaar- Mobilität für alle, S.37). Die Kundengruppe, die aber den persönlichen Kontakt favorisiert und technisch nicht ausgestattet bzw. bewandert ist, kann aber auch auf die Fahrt über das Callcenter buchen.

Weitere Ereignisse waren, dass ein Datenschutzkonzept entstand und ein Imagefilm über den Inhalt der fünfjährigen mobisaar Laufzeit. Dieser Film sollte an der mobisaar Veranstaltung vorgeführt werden, die jedoch aufgrund der Corona Bestimmungen nicht stattfinden konnte.

Auch die Fachtagung des Begleitservices im öffentlichen Personennahverkehr brachte für das Projekt interessante Erkenntnisse hervor (siehe Festzeitschrift mobisaar 2015 – 2020, 5 Jahre Forschungsprojekt mobisaar- Mobilität für alle, S. 42 – 43).

Auftretende Schwierigkeiten während der Projektlaufzeit waren das Ausscheiden der Saarbahn wegen internen Unstimmigkeiten innerhalb des Projekts und die Corona Pandemie.

Durch die Pandemie und die damit verbundenen Phasen des Lockdowns wurden alle Ehrenamtliche in ihrer Arbeit stark zurückgeworfen und konnten zeitweise wegen der Schließung der Bahnhofsmission keine Dienste mehr verrichten.

Die zur Verfügung stehenden Räumlichkeiten sind sehr beengt (es gibt einen kleinen Aufenthaltsraum, eine Mini-Küche und ein Büro), sodass sich die Schließung über mehrere Monate erfolgen musste. Aufgrund der hohen Altersstruktur der Ehrenamtlichen und dem damit einhergehenden Risiko, wurde der mobisaar Dienst ausgesetzt.

Durch Lotsen angebotene Unterstützungshilfen „wie etwa die Erledigung eines Einkaufs oder das Abholen von Medikamenten“ (Festzeitschrift mobisaar 2015 – 2020, 5 Jahre Forschungsprojekt mobisaar- Mobilität für alle, S.49) fanden nicht statt. Auch als die Bahnhofsmision unter strengsten Hygienemaßnahmen ihre Türen wieder öffnete, fanden weiterhin keine Ein-, Aus- und Umsteigehilfen sowie Reisebegleitungen (wegen den Kontaktverboten und von der Regierung festgelegten Bestimmungen) statt. An den Bahnhöfen waren nur wenige Reisende zu beobachten.

### **3. Fazit und Ausblick**

Mobisaar als ein innovatives Mobilitätskonzept verbessert die persönliche Mobilität zum zeitlich selbst bestimmten Zeitpunkt der Kunden und ermöglicht diesen eine eigenständige Teilhabe am gesellschaftlichen Leben.

Anhand eines personalisierten IT- gestützte Dienstleistungssystems wurde ermöglicht, dass Mobilitätslotsen durch diese intelligente Software Dienstleistungen zur Unterstützung der Mobilität im Saarland anbieten können.

Selbständig mobil zu sein ist ein Stück Lebensqualität und Voraussetzung für die Teilhabe am gesellschaftlichen Leben. Dieses Menschenrecht darf nicht daran scheitern, ob die Fahrt mit Bus und Bahn zu bewältigen ist. Deshalb bietet das Projekt mobisaar für ältere und mobilitätseingeschränkte Menschen einen kostenlosen, flächendeckenden und technologiegestützten Service im Bereich des ÖPNV an. Die Begleitung der mobisaar Kunden findet auf Augenhöhe statt. „Die mobisaar-Lotsen sind Helfer, Ansprechpartner, Unterstützer und Vertrauter.“ (Festzeitschrift mobisaar 2015 – 2020, 5 Jahre Forschungsprojekt mobisaar- Mobilität für alle, S.20). Somit eröffnet mobisaar die Chance, so selbstbestimmt wie möglich zu handeln. „Die Arbeit, die hier geleistet wurde, legt einen wichtigen Grundstein für einen attraktiven und barrierefreien Öffentlichen Personenverkehr für alle Saarländerinnen und Saarländer“ (Anke Rehlinger, Saarländische Ministerin für Wirtschaft, Arbeit, Energie und Verkehr, Festzeitschrift mobisaar 2015 – 2020, 5 Jahre Forschungsprojekt mobisaar- Mobilität für alle, S. 5).

Neben der Einbindung der ehrenamtlichen und spontan freiwilligen Lotsen wurde die Lotsentätigkeit hauptsächlich von den Beschäftigten des öffentlich geförderten Arbeitsmarktes, den hauptamtlichen Lotsen durchgeführt.

Ein weiteres positives Ergebnis des Projekts mobisaar ist die Tatsache, dass manche Lotsen wieder auf den ersten Arbeitsmarkt zurückgeführt werden und in versicherungspflichtige Arbeitsverhältnisse vermittelt werden konnten.

Mobisaar ist ein lebensnahes Beispiel, wie ein sozio-technisches System einen direkten Mehrwert für eine Vielzahl an BürgerInnen in ihrem täglichen Tagesablauf bringt.

Das Projekt hat seine Bewährungsprobe überstanden und geht nun in den Regelbetrieb über. Durch die Inbetriebnahme und Umsetzung des Pilotprojekts hat es das Thema „Mobilität“ im ÖPNV in den Fokus gerückt und hat es auch bis in die politische Ebene vorangetrieben. Mobisaar wird als „Vorzeigeprojekt“ beschrieben und wird weiterhin finanziert (Grußwort der Saarländischen Ministerin für Wirtschaft, Arbeit, Energie und Verkehr, Festschrift mobisaar 2015 – 2020, 5 Jahre Forschungsprojekt mobisaar- Mobilität für alle, S.5)

Die Bahnhofsmision als Projektpartner wird nicht an der mobisaar Fortführung beteiligt sein, sie wird jedoch künftig „Bahnhofsmision Mobil“ betreiben und kann bei Anfrage auch mobisaar Kunden weiterhin innerhalb und außerhalb des Saarlandes begleiten.

## 4. Literaturhinweise

- **Beauftragter der Bundesregierung für die Belange behinderte Menschen** (Hrsg.) (2010)

[http://behindertenbeauftragte.de/ShareDoes/Downloads/DE/Fachveranstaltungen/20100610\\_Abschlussdokumentation.pdf? blob=publicationFile](http://behindertenbeauftragte.de/ShareDoes/Downloads/DE/Fachveranstaltungen/20100610_Abschlussdokumentation.pdf? blob=publicationFile)

- **Begleitservice Brandenburg an der Havel** – BAS Arbeitsförderungs- und Strukturentwicklungsgesellschaft mbH, Brandenburg an der Havel.

<https://www.bas-brandenburg.de/begleitservice.html>

- Bieber, D., Schwarz, K. (Hrsg.) (2016). **Mobilität für Ältere. Dienstleistungen für den ÖPNV im demographischen Wandel.** Saarbrücken. Iso-Verlag.

- Bieber, D. (Hrsg.) (2011). **Sorgenkind demographischer Wandel? Warum die Demografie nicht an allem schuld ist.** München. Oekom Verlag.

- Bieber, D., Geiger, M. (Hrsg.) (2014). **Personenbezogene Dienstleistungen im Kontext komplexer Wertschöpfungen. Anwendungsfeld „Seltene Krankheiten“.** Wiesbaden: Springer VS.

- Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen Jugend (2015). **Kooperation von Haupt- und Ehrenamtlichen als Gestaltungsaufgabe. Leitfaden für die Praxis.** Berlin.

- Bundesministerium für Arbeit und Soziales (2011): **Unser Weg in eine inklusive Gesellschaft. Der Nationale Aktionsplan der Bundesregierung zur Umsetzung der UN-Behindertenrechtskonvention.**

<http://www.bmas.de/SharedDocs/Downloads/DE/PDF-Publikationen/a740-nationaler-aktionsplanbarrierefrei.pdf? blob=publicationFile>

- **BusBegleitService Stormarn** – Zentrum für interkulturelle Bildung und Arbeit (ZiB) e.V., Ahrenburg.

<http://busbegleitservice.de/index.php/de>

- **Bus & Begleitservice München** – Katholischer Männerfürsorgeverein München e.V., München.

<http://muenchenunterwegs.de/angebote/bus-und-bahn-begleitservice>

- Deutscher Blinden- und Sehbehindertenverband e.V. (Hrsg.) (2010). **Barrierefreiheit im Regionalverkehr. Anforderungskatalog an die barrierefreie Ausstattung von Fahrzeugen im schienengebundenen Regionalverkehr sowie an betriebliche Regelungen zur barrierefreien Nutzung des Regionalverkehrs.** Berlin, 2010.
- **Mobisaar- Mobilität für alle. Festschrift 2015 – 2020. 5 Jahre Forschungsprojekt mobisaar – Mobilität für alle**
- **Handbuch – IN VIA Deutschland.** Bahnhofsmision Mobil.

<https://www.invia-deutschland.de › dokumente>

- Institut für Sozialforschung und Sozialwirtschaft (iso) (Hrsg.) (2018). **Dokumentation. Zweite bundesweite Fachtagung der Begleitservices im Öffentlichen Personennahverkehr. Wie ältere und mobilitätseingeschränkte Menschen durch Begleitung mobiler werden.** Saarbrücken.

<https://docplayer.org/132719189-Dokumentation-zweite-bundesweite-fachtagung-der-begleitservices-im-öffentlichen-personennahverkehr.html>

- **Services für barrierefreies Reisen - Deutsche Bahn**

<https://www.bahn.de › service › barrierefrei › uebersich>

- **VBB Bus & Bahn-Begleitservice-** VBB Verkehrsbund Berlin-Brandenburg GmbH, Berlin.

<https://www.vbb.de/fahrplan/barrierefrei-fahren/vbb-bus-bahnbegleitservice>

- **Der VBB Begleitservice barrierefrei erklärt.**

<https://www.youtube.com/watch?v=L5v8WV2rpzc>