



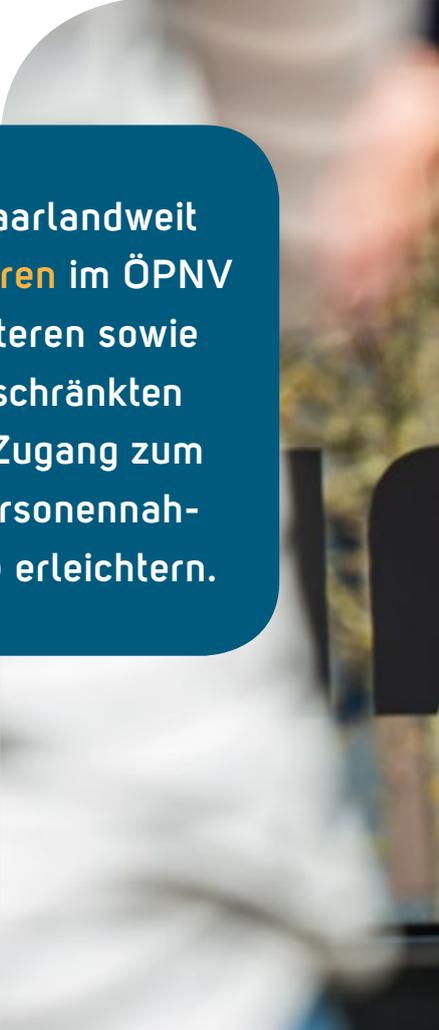
**mobisaar**

Mobilität für alle



# mobisaar- Lotsenservice

Erste-Klasse-Begleitservice  
in Bus und Bahn



mobisaar will saarlandweit **Mobilitätsbarrieren** im ÖPNV **abbauen** und älteren sowie mobilitätseingeschränkten Menschen den Zugang zum Öffentlichen Personennahverkehr (ÖPNV) erleichtern.

## Ein- und Ausstiegshilfen in Bussen und Bahnen, Begleitung von der Haustür zum Zielort – und das saarlandweit.

### Motivation

Mehr als andere Regionen ist das Saarland vom demografischen Wandel betroffen. Bis 2030 wird die Zahl der über 75-Jährigen stark zunehmen. Diese Entwicklung hat Auswirkungen auf die öffentliche Daseinsvorsorge, zu der auch der Öffentliche Personennahverkehr (ÖPNV) gehört. Dabei steht der ÖPNV vor einer doppelten Herausforderung: Zum einen wird sich seine Kundenstruktur stark ändern, zum anderen wird die Versorgung auf dem Land immer schwieriger, da die Nachfrage tendenziell sinkt und angesichts der Schuldenbremse mit geringeren staatlichen Ausgleichszahlungen gerechnet werden muss. Neben den Älteren sind auch Menschen mit Behinderungen auf ein entsprechendes Angebot im ÖPNV angewiesen. Fast 11 Prozent der Saarländerinnen und Saarländer leiden unter einer Behinderung, mehr als die Hälfte davon an einer erheblichen Gehbehinderung. Nach den Vorga-

ben des Personenbeförderungsgesetzes (PBefG) muss bis zum Jahr 2022 durch eine vollkommene Barrierefreiheit des ÖPNV diesen besonderen Belangen entsprochen werden.

### Ziele und Vorgehen

mobisaar hat sich deshalb zum Ziel gesetzt, die Mobilitätsmöglichkeiten für Menschen mit Mobilitätseinschränkungen – auch in ländlichen Gegenden im Saarland – zu verbessern. Der Lotsenservice richtet sich an diejenigen, die es sich nicht mehr zutrauen, allein mit Bus und Bahn unterwegs zu sein, weil sie z. B. schlecht sehen oder hören, im Rollstuhl sitzen oder einen Rollator benötigen.

**Die in mobisaar zu entwickelnden Dienstleistungen und Techniken sollen dazu beitragen, bestehende Barrieren im ÖPNV zu überwinden**



### und damit die Attraktivität des öffentlichen Verkehrsangebotes zu verbessern.

mobisaar entwickelt und evaluiert ein technologiegestütztes Dienstleistungssystem mit dem Ziel, den ÖPNV für alle zugänglich und attraktiv zu gestalten. Das saarländische Ministerium für Wirtschaft, Arbeit, Energie und Verkehr finanziert zusätzlich die Erfassung der Haltestelleninfrastruktur, um Fahrgäste entsprechend ihren Anforderungen (Rollstuhl, Sehbehinderung, Kinderwagen, usw.) barrierefrei im saarVV zu navigieren.

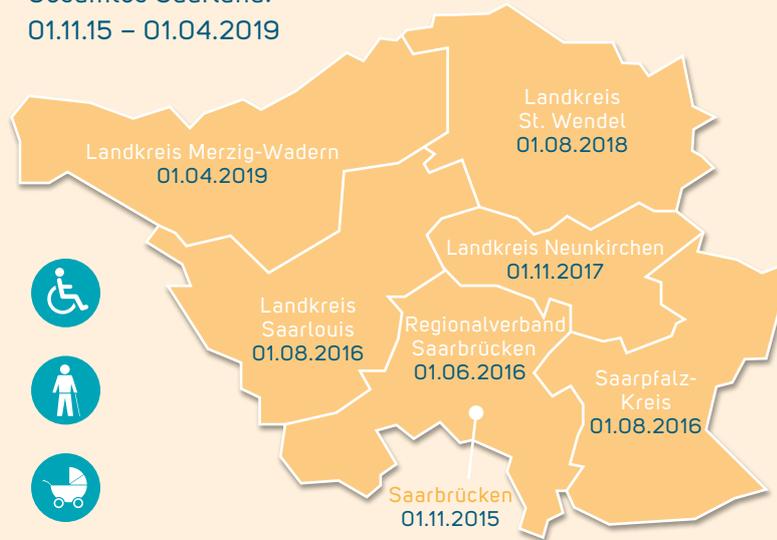
Dabei wird zunächst eine umfassende Datenbank aller für die saarländischen Verkehrsunternehmen relevanten Daten, wie z.B. Geo-Positionsinformation sowie Ausstattung der Haltestellen und Busse erstellt. Diese Datenbank gewährleistet zusammen mit einem persönlichen Anforderungsprofil, dass das

technische System einerseits nur fahrgastrelevante Reiserouten anbietet und andererseits eine Just-in-time-Koordination der Reise zusammen mit allen Akteuren ermöglicht. Neben hauptamtlichen Lotsen, die aus dem öffentlich geförderten Arbeitsmarkt finanziert werden, setzt mobisaar – vor allem außerhalb der Stadtgebiete – Ehrenamtliche und Spontanfreiwillige ein.

### Umsetzung

Der mobisaar-Service wird in mehreren Schritten auf das gesamte Saarland ausgedehnt. Kernelemente sind von sogenannten Mobilitätslotsen angebotene Dienstleistungen: Ein- und Ausstiegshilfe oder Begleitservice, verbunden mit einem eigens entwickelten Programm für das Smartphone, einer Fahrgast-App und einer Lotsen-App. Der Lotsenservice ist auch per Telefon oder per E-Mail zu buchen.

Gesamtes Saarland:  
01.11.15 – 01.04.2019



Das Projekt startete im November 2015 im Regionalverband Saarbrücken. Im Sommer 2016 soll der mobisaar-Service auf den Saarpfalz-Kreis und den Landkreis Saarlouis ausgedehnt werden.

In den Jahren 2017 bis 2019 werden die weiteren Landkreise sukzessive in das Projekt einbezogen, sodass ab April 2019 ein saarlandweites Angebot vorhanden ist, das in dieser Form nach Abschluss des Projektes auch auf andere Regionen in Deutschland übertragen werden kann.

## Zeitplan

Neben vier weiteren Projekten wurde mobisaar vom Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) im Wettbewerb „Innovationen für Kommunen und Regionen im demografischen Wandel – InnovaKomm“ aus einem Pool von insgesamt 187 Bewerbern ausgewählt.

Die fünf Projekte werden seit dem 1. November 2015 mit rund 23 Mio. Euro gefördert. Das finanzielle Volumen des mobisaar-Projektes umfasst 8,09 Mio. Euro. Der Förderanteil des BMBF beläuft sich auf 59 Prozent (rund 4,8 Mio. Euro).

# Technologie

Über die Fahrgast-App können Nutzer vor Fahrtbeginn die gewünschte Unterstützung durch Lotsen anfordern. Die mobisaar-App ist für Android-Geräte im Google Play Store und für Apple-Geräte im App Store erhältlich.

Über die Lotsen-App werden die Lotsen automatisch eingeteilt. Die App erkennt, welche Lotsen zur Verfügung stehen und dirigiert sie zu den Fahrgästen. Sobald ein Lotse einen Auftrag beendet hat, meldet er über die App, dass er einen neuen Auftrag annehmen kann.

Eingesetzt werden zunächst „hauptamtliche Lotsen“. Dieses hauptamtliche Lotsennetz soll im Verlauf des Projektes vor allem in den ländlichen Regionen durch ehrenamtliche Lotsen ergänzt werden. Darüber hinaus sollen für Regionen mit einem geringen ÖPNV-Angebot Mitfahrgelegenheiten im Auto organisiert werden. Zur Koordination dieser Mitfahrgelegenheiten wird eine zusätzliche App für „spontanfreiwillige Lotsen“ (Autofahrer, die spontan eine Mitnahme in ihrem PKW zusagen) entwickelt. Somit muss ein höchst anspruchsvolles Konzept entwickelt werden:

- übergreifende Koordination der Lotsen (haupt- und ehrenamtliche sowie spontanfreiwillige) für voneinander abhängige Dienstleistungen,
- zusätzliche Informationen für den mobilitätseingeschränkten Fahrgast wie Fahrplan, die Beschaffenheit der Fahrzeuge und Haltestellen.

Die zentrale Stelle zur Koordination der Fahrten ist das mobisaar-Call-Center, das bei der Saarländischen Nahverkehrs-Service GmbH angesiedelt ist und den Kunden und Lotsen als Ansprechpartner bei Fahrtbuchungen, Fragen oder Problemen mit dem mobisaar-Service unterstützt.

## Innovationen und Perspektiven

Zusätzlich zur technischen Entwicklung werden Beschäftigte des öffentlich geförderten Arbeitsmarktes und ehrenamtliche Lotsen eingebunden, die den Fahrgästen als Ansprechpartner und Helfer zur Verfügung stehen. Aufgrund seiner überschaubaren Größe und seiner starken demografischen Betroffenheit eignet sich das Saarland als Modellregion für andere, vom demografischen Wandel ähnlich betroffene Regionen.



# mobisaar-Lotsen

**Die mobisaar-Lotsen helfen den Fahrgästen und begleiten sie ab der Haustür bis zum Wunschziel wie z. B.:**

- auf dem Weg zum Einkaufen, zum Arzt, zur Bank oder zu Behörden,
- auf dem Weg zu Bekannten, Freunden, Verwandten,
- zu Kulturveranstaltungen.

**Die Lotsen geben:**

- Hilfestellung beim Ein-, Aus- oder Umsteigen,
- Orientierungshilfe an wichtigen Umstiegshaltestellen,
- Unterstützung beim Bedienen der Fahrkartenautomaten oder
- Beratung bei Fragen zum Fahrplan.

Menschen, die sich bei mobisaar engagieren, bringen ihre vielfältigen Erfahrungen aus Berufsleben, Familienarbeit und bürgerschaftlichem Engagement ein, um Hilfebedürftige zu begleiten. Die mobisaar-Lotsen werden individuell nach einem Schulungskonzept eingearbeitet, fachlich begleitet und tauschen sich untereinander aus.

Das geschulte Personal steht den Fahrgästen zur Seite und begleitet sie sicher auf der Fahrt, auf Wunsch auch ab der Haustür bis zum Ziel – natürlich gerne auch wieder zurück.

## Servicezeiten:

- werktags,
- von Montag bis Freitag,
- von 8:00 bis 18:00 Uhr.

## So bestellt man den Lotsenservice:

Unter der Servicehotline **06898 500 4000** (Mo–Fr von 6:00 bis 19:00 Uhr) oder per E-Mail **mobisaar@saarvv.de** wird der Fahrtwunsch angemeldet.

Der Lotsenservice ist auch über das Smartphone zu buchen. Die App ist für Android-Geräte im Google Play Store und für Apple-Geräte im App Store erhältlich.

Der mobisaar-Lotsenservice ist für alle Fahrgäste gratis. Sie benötigen nur eine gültige Fahrkarte.

## Welche Angaben werden vom Fahrgast benötigt?

- Name, Adresse des Fahrgastes,
- Telefonnummer für Rückrufe,
- Zieladresse,
- Zeitpunkt der Abholung bzw. Ankunft,
- Art der Einschränkung / Handicap des Fahrgastes.



Im Zentrum unserer Kooperation stehen die mobisaar-Lotsen. Sie unterstützen Menschen, indem sie diese bei Bedarf in Bus und Bahn begleiten.



Institut für Sozialforschung  
und Sozialwirtschaft e.V.  
Saarbrücken



**mobisaar**  
Mobilität für alle



Die  
Partner  
von  
mobisaar

GEFÖRDERT VOM



Bundesministerium  
für Bildung  
und Forschung

PROJEKTRÄGER



Ministerium für  
Wirtschaft, Arbeit,  
Energie und Verkehr

**SAARLAND**





## Saarbahn GmbH

Wie bisher fungiert die Saarbahn auch bei mobisaar als Projektkoordinator. Außerdem ist sie für das Projektmarketing und die Öffentlichkeitsarbeit zuständig. Sie wird ihre betrieblichen Erfahrungen aus dem Vorgängerprojekt Mobia in das neue Vorhaben einbringen.

Die Saarbahn GmbH, eine Tochter der Stadtwerke Saarbrücken GmbH, ist heute das größte kommunale Verkehrsunternehmen im Saarland. Mit ihren Bussen und Bahnen beförderte sie im Jahr 2015 auf über 50 Buslinien und einer Stadtbahnlinie rund 44 Mio. Fahrgäste. Ihr Bedienungsgebiet reicht über die Landeshauptstadt in den Regionalverband Saarbrücken. Zwischen Lebach und Saargemünd betreibt



# Saarbahn

Saarbahn GmbH  
Hohenzollernstraße 104 – 106  
66117 Saarbrücken  
Telefon: +49 (0) 681 / 50 03-170  
Telefax: +49 (0) 681 / 50 03-172  
[www.saarbahn.de](http://www.saarbahn.de)

die Saarbahn auf einer Strecke von 44 Kilometern das derzeit einzige grenzüberschreitende Stadtbahnssystem Europas.



## Institut für Sozialforschung und Sozialwirtschaft (iso) e. V.

Das Institut für Sozialforschung und Sozialwirtschaft (iso) e.V. ist eine im Jahr 1969 gegründete selbstständige und unabhängige sozialwissenschaftliche Forschungseinrichtung in Saarbrücken. Auftraggeber des Instituts sind überwiegend Bundes- und Länderministerien, des Weiteren Stiftungen, die Europäische Kommission, Kommunen, Verbände, Kammern

Institut für Sozialforschung  
und Sozialwirtschaft e.V.  
Saarbrücken



Institut für Sozialforschung  
und Sozialwirtschaft (iso) e. V.  
Trillerweg 68  
66117 Saarbrücken  
Telefon: +49 (0) 681 / 9 54 24-0  
Telefax: +49 (0) 681 / 9 54 24-27  
E-Mail: kontakt@iso-institut.de  
www.iso-institut.de

und Unternehmen der privaten Wirtschaft aus Industrie und Dienstleistung.

Ein wichtiger Arbeitsschwerpunkt des iso-Instituts besteht in der anwendungsorientierten Forschung zur Handhabung von Technologien der Mensch-Technik-Interaktion (MTI). Es verfügt darüber hinaus in den Bereichen demografischer Wandel und Mobilitätsdienstleistungen über ausgewiesene Expertise. Weitere Schwerpunkte sind „Alter und Pflege“ und die Entwicklungsdynamik des Dienstleistungssektors sowie die sozialwissenschaftliche Technikforschung. Zu den Arbeitsschwerpunkten im Projekt gehören u.a. die Begleitung des Ausrollprozesses von mobisaar im gesamten Saarland durch Ansprache der relevanten Player sowie die Organisation des Prozesses mit den operativen und strategischen Partnern, das Erstellen 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 und Mitwirkung bei der Entwicklung des Geschäftsmodells.

## Die B2M Software GmbH

Die B2M Software GmbH ist ein Softwareunternehmen, gegründet 2005 und angesiedelt in Karlsruhe und München. B2M entwickelt softwareintensive Lösungen zur Förderung und Erhaltung der Mobilität vor dem Hintergrund des demografischen Wandels. Produkte und Projekte der B2M Software sind angesiedelt sowohl im Smart City Umfeld als auch im ländlichen Raum.



B2M Software GmbH  
Ludwig-Erhard-Allee 32  
76131 Karlsruhe  
Telefon: +49 (0) 721 / 6 02 81-0  
Telefax: +49 (0) 721 / 6 02 81-9  
E-Mail: info@b2m-software.de  
www.b2m-software.de



## Deutsches Forschungszentrum für Künstliche Intelligenz GmbH (DFKI)

Das DFKI mit den Standorten Kaiserslautern, Saarbrücken, Bremen (mit Außenstelle Osnabrück) und einem Projektbüro in Berlin ist auf dem Gebiet innovativer Softwaretechnologien die führende Forschungseinrichtung in Deutschland. In der internationalen Wissenschaftswelt zählt das DFKI zu den wichtigsten „Centers of Excellence“ und ist derzeit gemessen an Mitarbeiterzahl und Drittmittelvolumen das weltweit größte For-

schungszentrum auf dem Gebiet der künstlichen Intelligenz und deren Anwendungen.

Das Finanzierungsvolumen lag 2014 bei 38,4 Millionen Euro. DFKI-Projekte adressieren das gesamte Spektrum von der anwendungsorientierten Grundlagenforschung bis zur markt- und kundenorientierten Entwicklung von Produktfunktionen. Aktuell forschen mehr als 450 Mitarbeiter aus ca. 60 Nationen an innovativen Software-Lösungen mit den inhaltlichen Schwerpunkten Wissensmanagement, Cyber-Physical Systems, Multilinguale Technologien, Planbasierte Robotersteuerung, Robotics Innovation Center, Innovative Retail Laboratory, Institut für Wirtschaftsinformatik, Eingebettete Intelligenz, Intelligente Analytik für Massendaten, Intelligente Netze, Agenten und Simulierte Realität, Erweiterte Realität, Sprachtechnologie, Intelligente Benutzerschnittstellen, Innovative Fabrikssysteme. Der Erfolg: über 60 Professoren und Professorinnen aus den eigenen Reihen und mehr als 60 Spin-Off-Unternehmen mit ca. 1.700 hochqualifizierten Arbeitsplätzen.



Deutsches  
Forschungszentrum  
für Künstliche  
Intelligenz GmbH

DFKI Saarbrücken  
Stuhlsatzenhausweg 3  
Campus D3\_2  
D-66123 Saarbrücken  
Telefon: +49 (0) 681 / 8 57 75-0  
Telefax: +49 (0) 681 / 8 57 75-5341  
E-Mail: [info@dfki.de](mailto:info@dfki.de)  
[www.dfki.de](http://www.dfki.de)

## Der Saarländische Verkehrsverbund (saarVV)

Die vielfältigen Aufgaben des Saarländischen Verkehrsverbundes (saarVV) nimmt die Saarländische Nahverkehrs-Service GmbH (SNS GmbH) wahr. Die SNS GmbH versteht sich



Saarländische Nahverkehrs-  
Service GmbH (SNS)  
Hohenzollernstraße 8  
66333 Völklingen  
Hotline: +49 (0) 68 98 / 500 4000  
Telefax: +49 (0) 68 98 / 500 4100  
E-Mail: hotline@saarvv.de  
Internetadresse: www.saarvv.de

als Plattform für die unterschiedlichen Interessen der einzelnen Verbundmitglieder und übernimmt das Management des Verbundtarifs. Sie dient als Schnittstelle zwischen Kunden und Verkehrsunternehmen sowie den Landkreisen, Städten und Gemeinden.

Die Koordination und ständige Verbesserung der Angebote im saarVV gehört zu den Hauptaufgaben der SNS GmbH, insbesondere die Weiterentwicklung des Verbundtarifs, der Aufbau und die Weiterentwicklung einer zentralen und umfassenden Kundeninformation, die Öffentlichkeitsarbeit und das Verbundmarketing, die Abstimmung und Planung des Verkehrsangebots mit dem Ziel der Entwicklung eines leistungsstarken und zukunftsorientierten Nahverkehrsangebots sowie die Koordination der Verbundpartner.

## Die Neue Arbeit Saar gGmbH (NAS)

Die Neue Arbeit Saar gGmbH (NAS), eine Einrichtung der Diakonie, ist eine der ältesten Qualifizierungs- und Beschäftigungsgesellschaften Deutschlands. Sie beschäftigt sich mit der Rückkehr arbeitsloser – insbesondere langzeitarbeitsloser – Menschen in den Arbeitsmarkt. Mit den verschiedensten arbeitsmarktpolitischen Programmen versucht sie ungetane, sozialverträgliche und ökologisch sinnvolle Arbeit, besonders im kommunalen und gemeinwohlorientierten Bereich, zu erledigen und gleichzeitig damit arbeitslosen Menschen wieder einen Einstieg in den Arbeitsmarkt zu verschaffen. Zurzeit werden etwa 500 arbeitslose Menschen an verschiedenen Standorten im Saarland beschäftigt. Die Gesellschafter der NAS sind die Evangelischen Kirchenkreise Saar-Ost und Saar-West.



NEUE ARBEIT SAAR gemeinnützige  
Gesellschaft mit beschränkter  
Haftung (gGmbH)  
Bertha-von-Suttner-Straße 1  
66123 Saarbrücken  
Telefon: +49 (0) 681 / 8 19 07-0  
Telefax: +49 (0) 681 / 8 19 07-10  
E-Mail: zv@neue-arbeit-saar.de  
www.neue-arbeit-saar.de

## Sozialverband VdK Saarland e.V.

Mit rund 40.000 Mitgliedern ist der Sozialverband VdK Saarland e.V. 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.

Neben der Rechtsberatung für seine Mitglieder in sozialrechtlichen Anliegen zu Rente, Behinderung oder Gesundheit gegenüber Behörden, gesetzlichen Versicherungsträgern und dem Sozialgericht, bilden Ehrenamtliche die starke Basis des VdK. In 197 Ortsverbänden und sieben Kreisverbänden im Land engagieren sich rund 2.000 ehrenamtliche Mitstreiter für die Interessen von Mitgliedern und Ratsuchenden. Hier liegt der Ansatzpunkt für ein Engagement des VdK im Projekt mobisaar.

SOZIALVERBAND

**VdK**

SAARLAND



Sozialverband VdK Saarland e.V.  
Neugeländstraße 11  
66117 Saarbrücken  
Telefon: +49 (0) 681 / 5 84 59-0  
Telefax: +49 (0) 681 / 5 84 59-150  
E-Mail: saarland@vdk.de  
www.vdk.de/saarland

## Landesarbeitsgemeinschaft PRO EHRENAMT e. V.

Die Landesarbeitsgemeinschaft PRO EHRENAMT e.V. ist ein landesweit tätiger, unabhängiger und freiwilliger Zusammenschluss saar-

ländischer Organisationen (Vereine, Verbände, Initiativen, Selbsthilfegruppen) und Privatpersonen aus allen Bereichen des Ehrenamtes (Soziales, Kultur, Kirche, Sport, Umwelt-, Natur-, Tierschutz). Die LAG Pro Ehrenamt ist die Dachorganisation für das Ehrenamt im Saarland. Sie wurde 1997 gegründet und setzt die Initiativen aus dem Jahr des Ehrenamtes 1996 fort.



Landesarbeitsgemeinschaft  
PRO EHRENAMT e.V.  
Nauwieserstraße 52  
66111 Saarbrücken  
Tel.: +49 (0) 681 / 37 99 264  
Fax: +49 (0) 681 / 37 99 269  
E-Mail: lag@pro-ehrenamt.de

Die LAG Pro Ehrenamt 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, das in unsere Gesellschaft passt und alle Menschen anspricht.

## Ökumenische Bahnhofsmision

Die ökumenische Bahnhofsmision ist eine erfahrbare Kirche am Hauptbahnhof Saarbrücken, eine Einrichtung des Diakonischen Werks an der Saar gGmbH und des Caritasverbandes für Saarbrücken und Umgebung e.V. Sie ist für alle Menschen am Bahnhof da, gleich



Bahnhofsmision Saarbrücken  
Am Hauptbahnhof 4, Gleis 5  
66111 Saarbrücken  
Telefon: +49 (0) 681 / 3 18 50  
Telefax: +49 (0) 681 / 91 03 21 74  
E-Mail: bahnhofsmision-sb@dwsaar.de

welchen Alters, Nationalität, Hautfarbe, sozialer Herkunft oder Religion.

Die ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter unterstützen Menschen mit Mobilitätseinschränkungen, sie helfen unter anderem beim Ein-, Aus- und Umsteigen, begleiten zum Taxi, zum Bus oder zur Saarbahn. Die Bahnhofsmision ist auch Anlaufstelle für Ratsuchende und arbeitet eng mit den unterschiedlichsten sozialen Einrichtungen, Diensten und Ämtern in Saarbrücken und im Regionalverband Saarbrücken zusammen.

**Saarlandweit werden über Ehrenamtsstrukturen sowohl Kunden für das Projekt als auch ehrenamtliche und freiwillige Lotsen gewonnen.**





## Kontakt

mobisaar Projektkoordination:  
Saarbahn GmbH  
Manfred Backes  
Malstatter Straße 5  
66117 Saarbrücken  
Telefon: 0681 5003-170  
Fax: 0681 5003-172  
E-Mail: [Manfred.Backes@saarbahn.de](mailto:Manfred.Backes@saarbahn.de)  
[www.mobisaar.de](http://www.mobisaar.de)

## Herausgeber

Saarbahn GmbH  
Hohenzollernstraße 104–106  
66117 Saarbrücken  
[www.saarbahn.de](http://www.saarbahn.de)

Stand: April 2016