

AUSWERTUNG DER KUNDENBEFRAGUNG ZUM SONDERFAHRDIENST FÜR MENSCHEN MIT BEHINDERUNG IM SEPTEMBER 2007

INHALT:

1. Vorbemerkung
 2. Projektbeschreibung / Auswertungsmodalitäten
 3. Allgemeine Angaben
 4. Fahrtanmeldung (Regiezentrale)
 5. Fahrtrealisierung (Führunternehmen)
 6. Berechtigungsverfahren / Abrechnungsverfahren
 7. Anregungen / Kritik
 8. Fazit
- Anlage 1: Auswertungstabelle
Anlage 2: Anschreiben und Fragebogen

Im Auftrag der Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Soziales Berlin

IMPRESSUM:

Landesamt für Gesundheit und Soziales Berlin
Versorgungsamt – III E -
Postfach 310929, 10639 Berlin (Postanschrift)
Telefon: 9012 6433
Fax: 9012 3235
infoservice@lageso.verwalt-berlin.de

Redaktion:
Romy Feyen
Viola Wötzel



Berlin, November 2007

VORBEMERKUNG

Mit der Zweiten Verordnung zur Vorhaltung eines besonderen Fahrdienstes vom 22. Juni 2005 wurde der damalige Fahrdienst für Menschen mit Behinderung grundsätzlich umstrukturiert.

Zuständig für die Fahrtenvermittlung wurde eine privatrechtlich organisierte Regiezentrale. Die Einzelfahrten werden durch vertraglich gebundene Fuhrunternehmen durchgeführt.

Das gesamte Berechtigungs- und Abrechnungsverfahren wurde dem Landesamt für Gesundheit und Soziales übertragen.

Diese Veränderungen führten in der ersten Zeit zu großen organisatorischen Schwierigkeiten verbunden mit erheblichen Missstimmungen und Verunsicherungen bei den Nutzer/innen.

Aus diesen Gründen wurde im November 2005 im Landesamt für Gesundheit und Soziales ein vom Regiebetreiber und den Fuhrunternehmen unabhängiges Qualitätsmanagement mit einer zentralen Beschwerdestelle einschließlich einer telefonischen Hotline für die Nutzer/innen des SonderFahrDienstes eingerichtet.

Im weiteren Verlauf der Entwicklungen wechselte zum 1. Juli 2006 erneut der Betreiber der Regiezentrale.

Nach einem weiteren Jahr Berliner Sonderfahrdienst beschloss die Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Soziales im Oktober 2007 eine Kundenbefragung bei den Nutzer/innen durchzuführen.

Diese Befragung sollte den Nutzer/innen Gelegenheit geben, den Betrieb des SonderFahrDienstes aus ihrer Sicht zu bewerten und sich zu ihren sowohl positiven wie auch negativen Erfahrungen zu äußern.

Über 40 % der angeschriebenen Nutzer/innen nahmen sich die Zeit an der Befragung teilzunehmen.

Damit können repräsentative Ergebnisse vorgelegt werden.

An dieser Stelle sei allen Beteiligten dafür nochmals ausdrücklich gedankt.

Die nunmehr vorliegenden Ergebnisse der Befragung und ggf. daraus entstehende Maßnahmen werden im nächsten Schritt mit dem Regiebetreiber und den Fuhrunternehmen erörtert werden.

2. PROJEKTDESCHEIBUNG

AUSWERTUNGSMODALITÄTEN

Im Juli 2007 erhielt die Arbeitsgruppe „Qualitätsmanagement SonderFahrDienst“ in der Abteilung III des Landesamtes für Gesundheit und Soziales von der Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Soziales den Projektauftrag im September 2007 eine Kundenbefragung bei den Nutzer/innen des Berliner SonderFahrDienstes durchzuführen.

Als im November 2005 die Arbeitsgruppe „Qualitätsmanagement“ eingerichtet wurde, war das Ziel eine zentrale Anlaufstelle für die Nutzungsberechtigten des Berliner Sonderfahrdienstes zu schaffen. Diese Stelle sollte als „Anwalt der Nutzer/innen“ Beschwerden und Anfragen nachgehen, Unstimmigkeiten klären und durch ein regelmäßiges Berichtswesen die Ursachen und Gründe darstellen.

Der enge Kontakt zu den Nutzer/innen und die Erfahrungen, die die Arbeitsgruppe in den letzten zwei Jahren mit dem Sonderfahrdienst sammeln konnte, waren dafür ausschlaggebend die Kundenbefragung dort durchführen zu lassen.

Als Argumente kamen noch hinzu, dass die Befragung möglichst kurzfristig erfolgen sollte und diese Arbeitsgruppe, zum Teil mit externer Beratung, bereits mehrere Kundenbefragungen erfolgreich durchgeführt hatte.

Sowohl der Fragebogen als auch die Auswertungsmodalitäten wurden eng mit der Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Soziales abgestimmt.

Ende August 2007 konnte der Fragebogen (siehe Anlage 2) termingerecht vom ITDZ Berlin versandt werden.

Befragt wurden alle Berechtigten, die den Fahrdienst mindestens einmal im Jahr 2007 genutzt hatten.

Dieser Personenkreis umfasste 5.266 Personen.

Neben einigen allgemeinen Fragen (Assistenzleistungen, Fahrtbestellung, Nutzung ÖPNV bzw. Taxikonto) wurden die Befragten gebeten, insbesondere die Qualität der Serviceleistungen der Regiezentrale und der Fuhrunternehmen mit Schulnoten von „1 = sehr gut“ bis „6 = ungenügend“ zu bewerten.

Dieses Vorgehen sollte eine durchaus gewollt subjektive Momentaufnahme der Zufriedenheit der Nutzer/innen mit dem SonderFahrDienst abbilden.

Zum Fragebogen kann festgestellt werden, dass er in der gewählten Form bei den Befragten gut angekommen ist.

Der Bezug auf „Schulnoten“ sollte den Nutzer/innen die Möglichkeit geben, mit einer allgemein vertrauten Bewertungsskala den Fahrdienst zu bewerten.

Es wurde bewusst darauf verzichtet, innerhalb des Fragebogens die Bewertungsmodalitäten zu wechseln.

Die Befürchtung, dass der gleichbleibende Bewertungsmodus („Schulnoten“) dazu verführen könne, alle Fragen gleich zu bewerten, hat sich nicht bestätigt.

Nur in 72 Fragebögen wurde durchgehend mit „sehr gut“ und in 45 Fragebögen ausschließlich mit „gut“ bewertet.

Dies entspricht lediglich 5,72% der ausgewerteten Fragebögen.

In nur 10 Fragebögen wurden ausschließlich Noten zwischen „ausreichend und schlechter“ gegeben.

Mit einer sogenannten „offenen Frage“ wurden die Nutzer/innen angeregt, ihre individuellen Erfahrungen und Bemerkungen zum SonderFahrDienst zu schildern.

Über die Hälfte der Befragten nutzten diese Möglichkeit.

Gleichzeitig konnte durchaus ein Spannungsfeld zwischen der Bewertung mit Schulnoten und den zusätzlichen Bemerkungen / Anregungen festgestellt werden.

Offensichtlich wurde bei der Beurteilung der einzelnen Fragenkomplexe mit Schulnoten mehr der Gesamteindruck, also durchaus auch die positive Entwicklung des Fahrdienstes in den letzten Monaten und die damit verbundene Bereicherung der persönlichen Mobilität bewertet.

Daneben wurde bei den zusätzlichen Bemerkungen die Gelegenheit genutzt, individuelle Situationen und negative Erlebnisse mit dem Fahrdienst darzustellen und auf Verbesserungsmöglichkeiten,

weiterhin bestehende Unzulänglichkeiten, aber auch persönliche Wünsche (z.B. Fahren nach Brandenburg), hinzuweisen.

Die Befragung und Auswertung wurde streng anonym durchgeführt. (Der Barcode auf den Anschreiben diente dem ITDZ allein als Sortier- und Versandinformation).

Als einziges personenbezogenes Kriterium wurden die Nutzer/innen um die Angabe ihres Geschlechtes gebeten, um ggf. auf genderspezifische Aspekte reagieren zu können.

Vor der Eingabe wurden die Fragebogen lediglich durchlaufend (nach Posteingang) nummeriert, um eine nachträgliche Prüfung der korrekten Dateneingabe zu ermöglichen.

Bereits nach einer Woche konnte ein Rücklauf von über 1.000 Fragebögen verzeichnet werden.

Insgesamt gab es bis Anfang Oktober 2007 einen Rücklauf von 2.047 Fragebögen.

Ca. 15 Fragebögen, die erst später zurückgesandt wurden, konnten bei der Auswertung leider nicht mehr berücksichtigt werden.

Die Eingabe und Auswertung wurde von Mitarbeiter/innen der „Arbeitsgruppe Qualitätsmanagement“ über eine dafür intern entwickelte Excel-Datenbank vorgenommen.

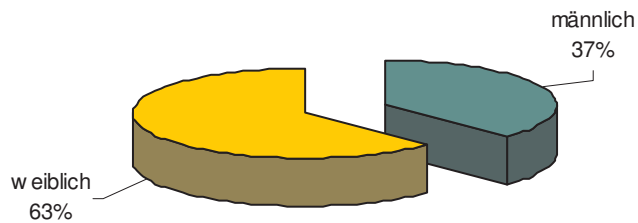
In der Anlage 1 ist das gesamte Ergebnis der Befragung nochmals in Tabellenform dargestellt.

3. ALLGEMEINE ANGABEN

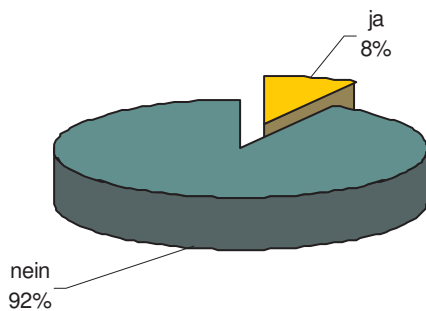
Gemäß den monatlichen statistischen Auswertungen nutzen den SonderFahrDienst in der Regel ca. 1/3 männliche und 2/3 weibliche Berechtigte.

Dieses Verhältnis spiegelt sich auch im Rücklauf der Fragebögen wieder.

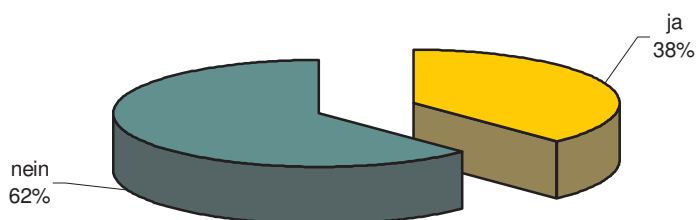
Geschlecht der Nutzer/innen



Nutzen Sie den SonderFahrDienst für ehrenamtliche Tätigkeiten?

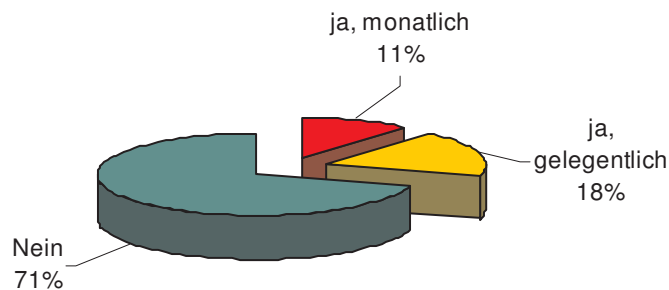


Nutzen Sie auch den Öffentlichen Personennahverkehr?

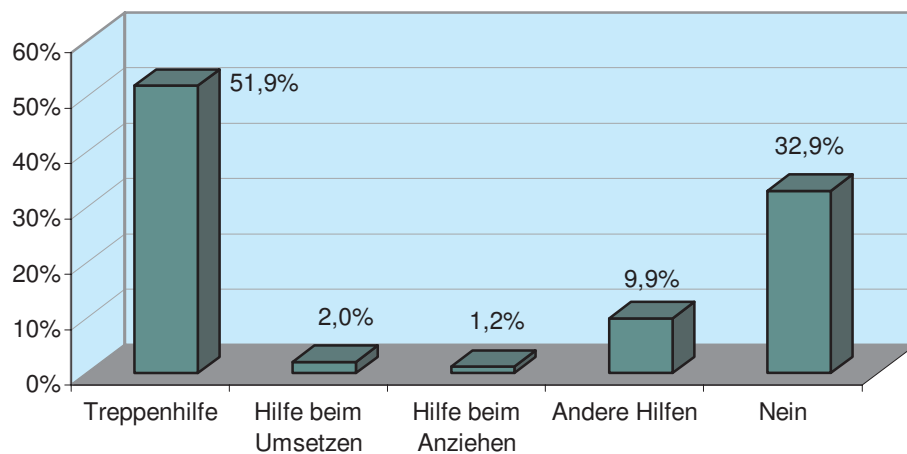


Nutzen Sie auch das Taxikonto?

Bei der Frage nach dem Taxikonto ist auffällig, dass 71 % der Nutzer/innen des SonderFahrDienstes die Möglichkeit, auch freie Taxen zu nutzen, nicht in Anspruch nehmen.



Benötigen Sie vor bzw. nach der Fahrt Treppenhilfe und / oder andere Assistenzleistungen?



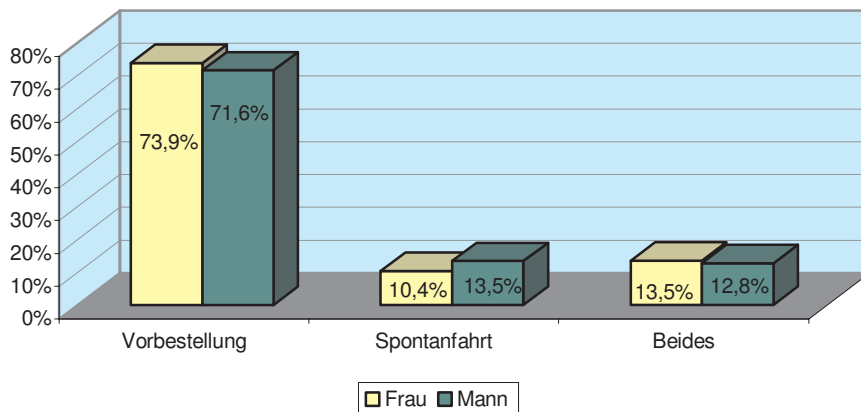
Zwei Drittel der Nutzer/innen des Sonderfahrdienstes benötigen vor bzw. nach der Fahrt Hilfestellungen. Dabei handelt es sich bei dem überwiegenden Teil um sogenannte „Treppenhilfen“, also Hilfestellungen auf dem Weg zwischen Wohnung und Fahrzeug.

Unter „Andere Hilfen“ werden meist zusätzlich zur Treppenhilfe weitergehende Hilfestellungen, wie zum Beispiel „ins Bett bringen“ genannt.

Signifikante Unterschiede zwischen Männern und Frauen waren bei diesen Fragen nicht erkennbar.

4. FAHRTANMELDUNG

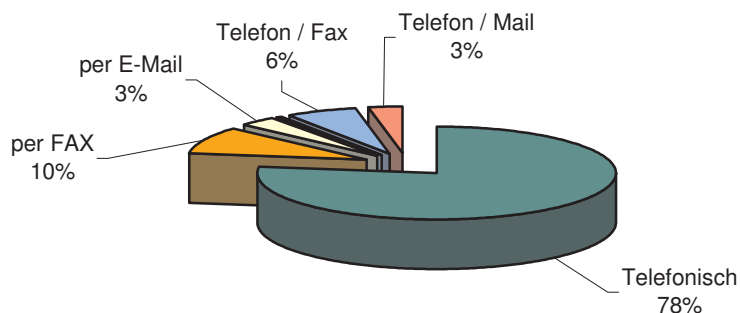
Welche Art der Fahrtanmeldung nutzen Sie überwiegend?



Obwohl bei den Antworten die „Vorbestellung“ eindeutig überwiegt, wird von vielen Nutzer/innen bedauert, dass es sehr schwierig sei, „Spontanfahrten“ zu bekommen. Diese Möglichkeit wird aber verstärkt gewünscht (siehe zusätzliche Anmerkungen).

Ebenso wird mehrfach beklagt, dass keine „Daueraufträge“ von der Regiezentrale angenommen werden.

Wie melden Sie Ihre Fahrten überwiegend an?

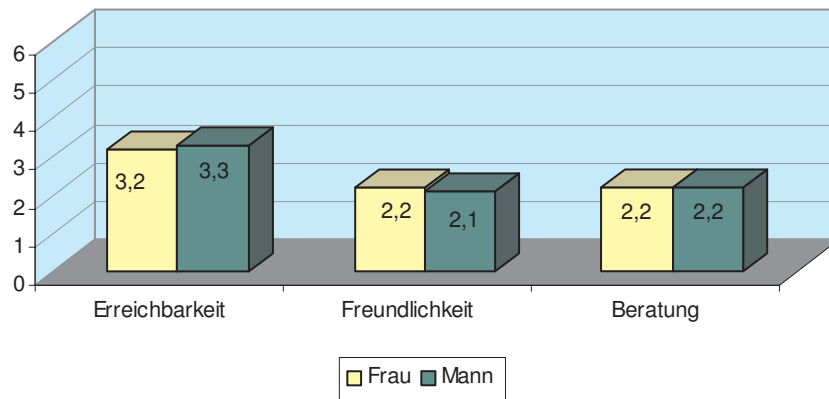


Es ist eindeutig, dass über Drei Viertel der Nutzer/innen auf eine telefonische Anmeldung angewiesen sind.

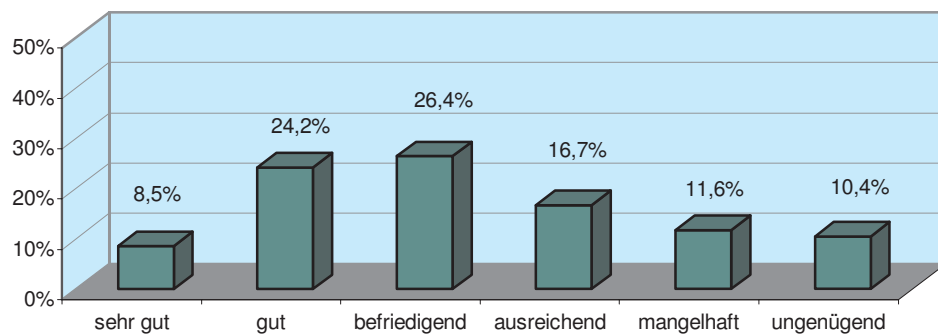
Mehrmals angeregt wird in diesem Zusammenhang, dass eine Rückantwort bzw. Bestätigung der Regiezentrale bei Fax- bzw. E-Mail-Anmeldungen wünschenswert wäre.

REGIEZENTRALE

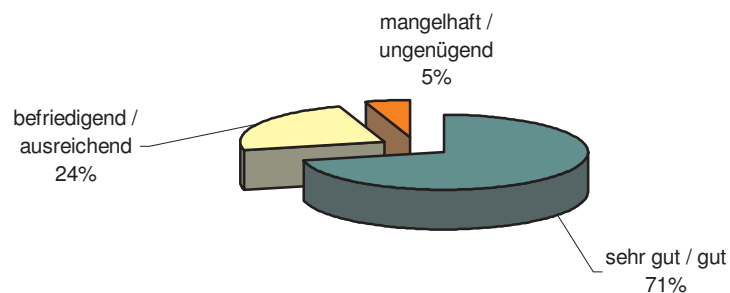
Insgesamt werden die Dienstleistungen der Regiezentrale mit einer Note von 2,5 bewertet (gut-befriedigend).



Wie zufrieden sind Sie mit der Erreichbarkeit der Regiezentrale?



Wie zufrieden sind Sie mit der Freundlichkeit des Personals der Regiezentrale?

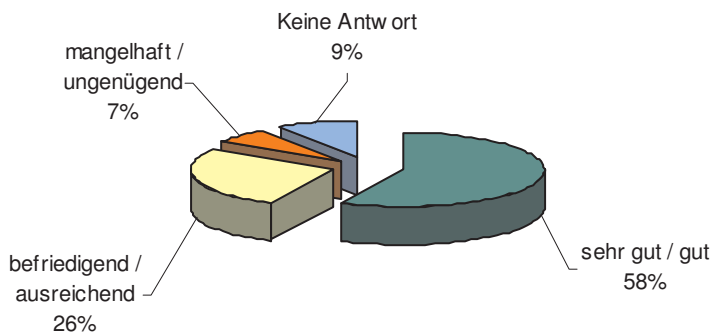


Bei der Frage nach der Freundlichkeit des Personals wird von einigen Nutzer/innen ausdrücklich zwischen einzelnen Mitarbeiter/innen in der Auftragsannahme der Regiezentrale differenziert.

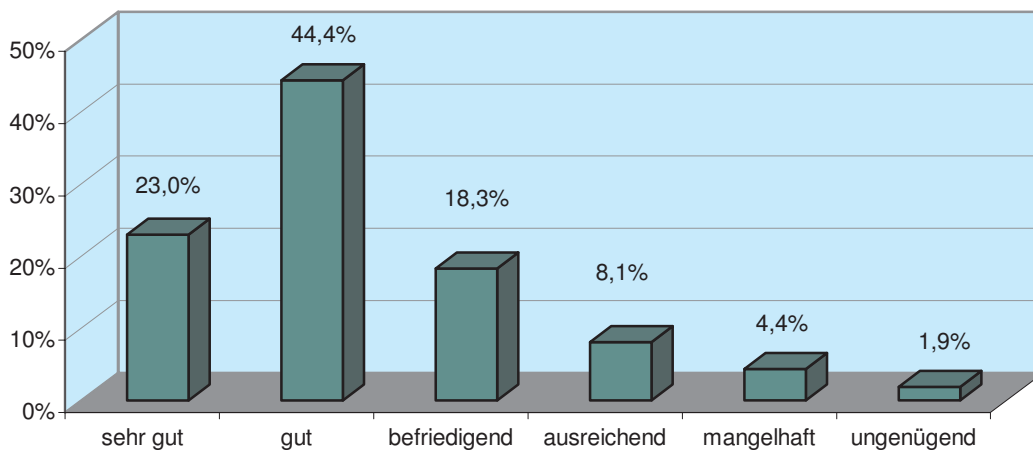
Wie zufrieden sind Sie mit der Beratung durch die Regiezentrale?

Mit der telefonischen Beratung sind einige Nutzer/innen nicht zufrieden bzw. vermissen diese in wünschenswerter Qualität und ausreichendem Umfang.

Neben den 7% der Nutzer/innen, die eine schlechte Bewertung abgegeben haben, wird von 9% der Nutzer/innen die Frage gar nicht beantwortet, aber mit entsprechenden negativen Kommentaren versehen.



Insgesamt erhält das Personal der Regiezentrale eine Gesamtnote von 2,2.



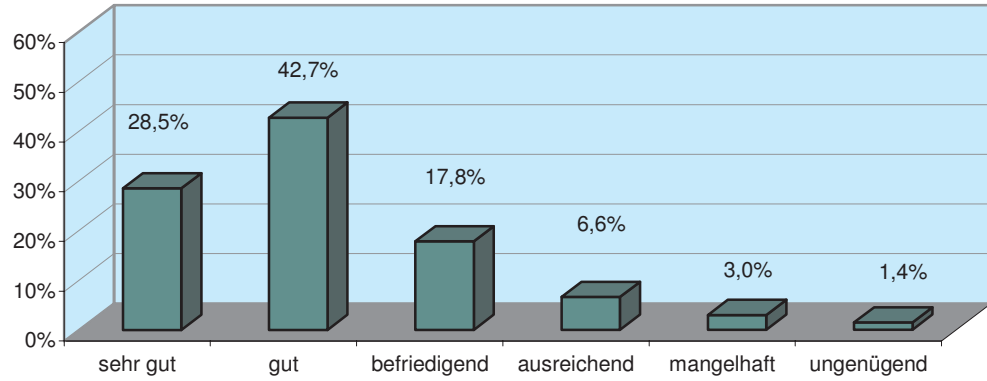
Erhebliche Unterschiede zwischen männlichen und weiblichen Nutzer/innen sind nicht ersichtlich, wobei die männlichen Nutzer das Personal etwas positiver bewerten.

14,4% geben dem Personal jedoch eine relativ schlechte Bewertung von ausreichend bis ungenügend. Das sind von den 2.047 Befragten immerhin 295 Nutzer/innen.

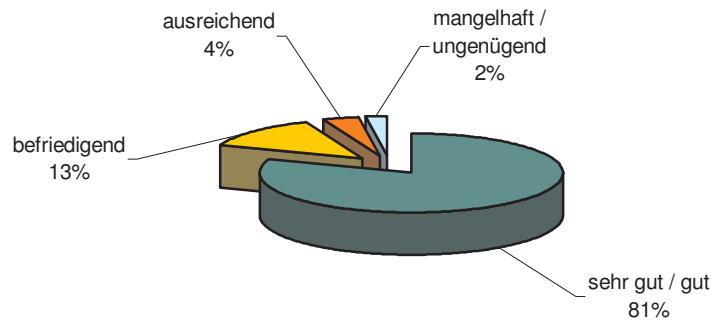
5. FAHRTREALISIERUNG

FAHRPERSONAL

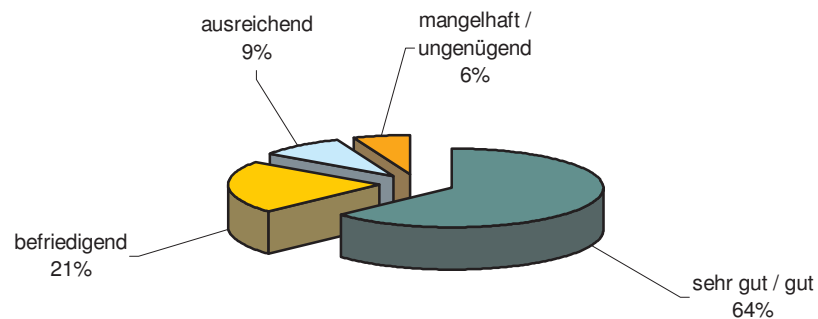
Das Fahrpersonal der Fuhrunternehmen erhält die Gesamtnote 2,1.



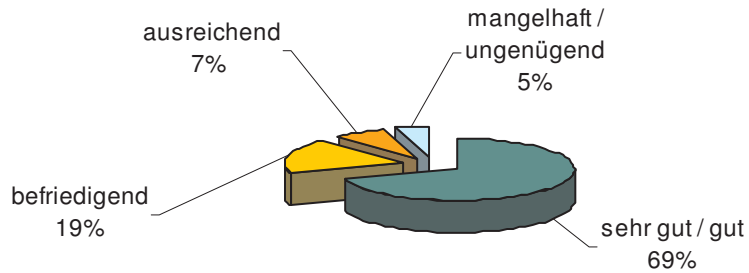
Wie zufrieden sind Sie mit der Freundlichkeit / Hilfsbereitschaft des Fahrpersonals?



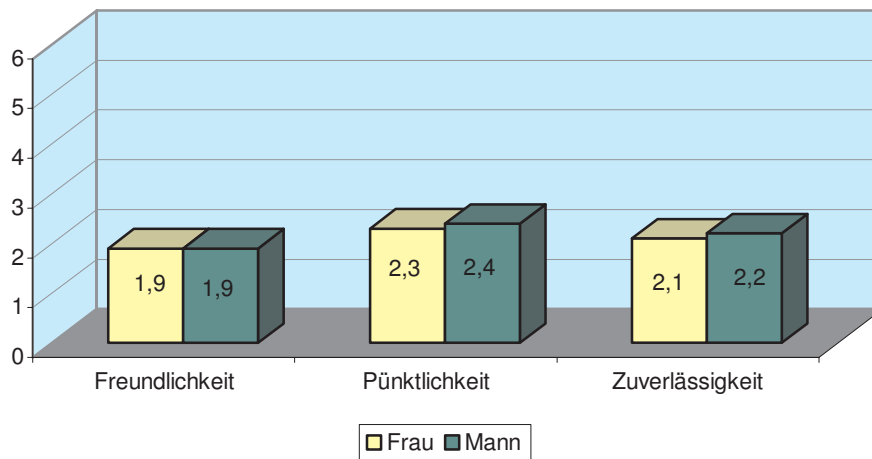
Wie zufrieden sind Sie mit der Pünktlichkeit des Fahrpersonals?



Wie zufrieden sind Sie mit der Zuverlässigkeit des Fahrpersonals?



Insgesamt erhält das Fahrpersonal der Fuhrunternehmen eine sehr gute Bewertung.



Wesentliche Bewertungsunterschiede zwischen weiblichen und männlichen Nutzern sind nicht erkennbar, wobei die weiblichen Nutzer das Fahrpersonal etwas positiver bewerten.

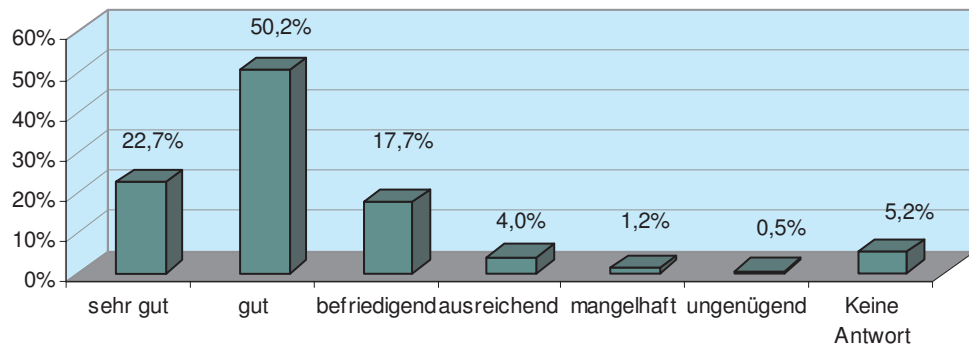
Die Pünktlichkeit wird jedoch von 15% als unzureichend bewertet (Bewertungen schlechter als befriedigend).

Das sind von allen Befragten immerhin 307 Nutzer/innen.

Mit der Zuverlässigkeit des Fahrpersonals sind 5% der Nutzer/innen nicht zufrieden (Bewertungen von ungenügend – mangelhaft).

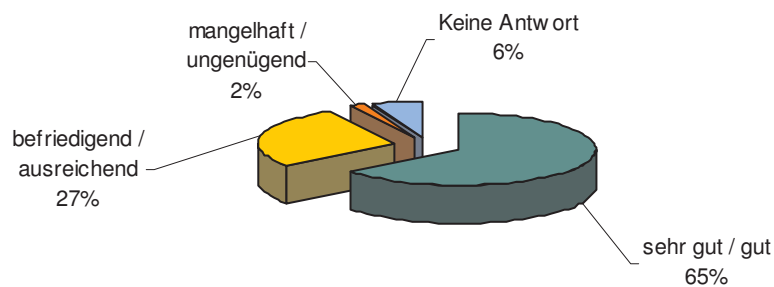
FAHRZEUGE DER FUHRUNTERNEHMEN

Die Fahrzeuge der Fuhrunternehmen erhalten die Gesamtnote 2,0.

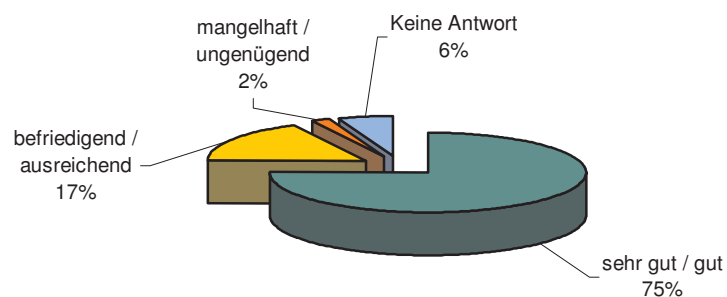


Der relativ hohe Anteil von „keine Antwort“ erklärt sich aus der Tatsache, dass etliche Nutzer/innen sich nicht in der Lage sahen, qualifizierte Aussagen zu der technischen Ausstattung und den Sicherheitsstandards der Fahrzeuge zu machen.

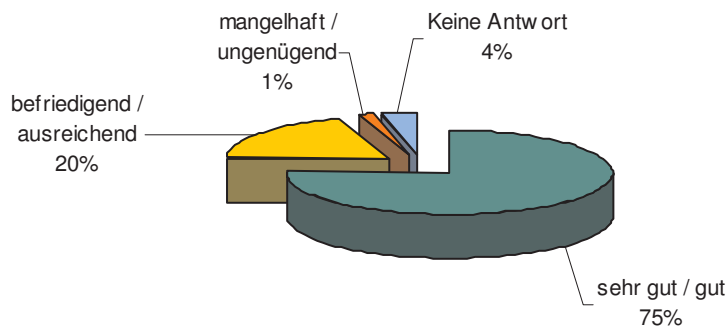
Wie zufrieden sind Sie mit der technischen Ausstattung der Fahrzeuge?



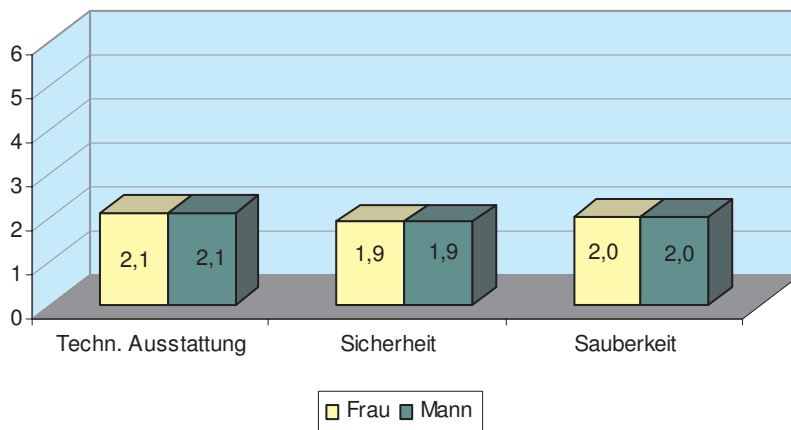
Wie zufrieden sind Sie mit der Sicherheit der Fahrzeuge?



Wie zufrieden sind Sie mit der Hygiene / Sauberkeit der Fahrzeuge?



Insgesamt erhalten die Fahrzeuge der Fuhrunternehmen eine sehr gute Bewertung.

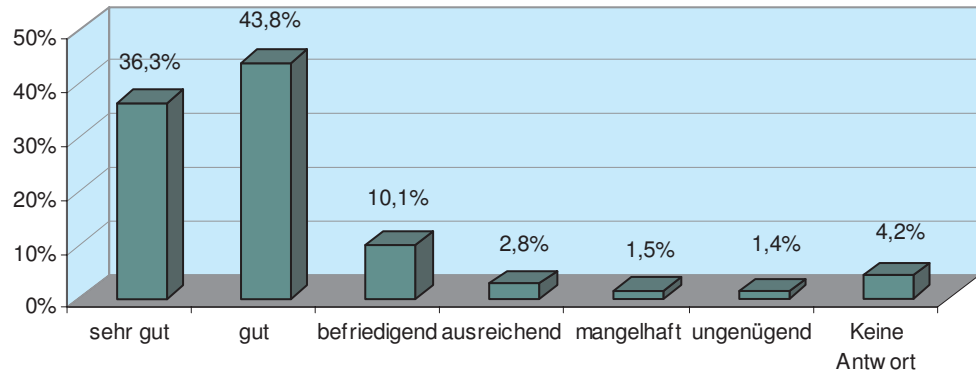


Bei diesem Fragekomplex gab es in der Bewertung keine Unterschiede zwischen weiblichen und männlichen Nutzern.

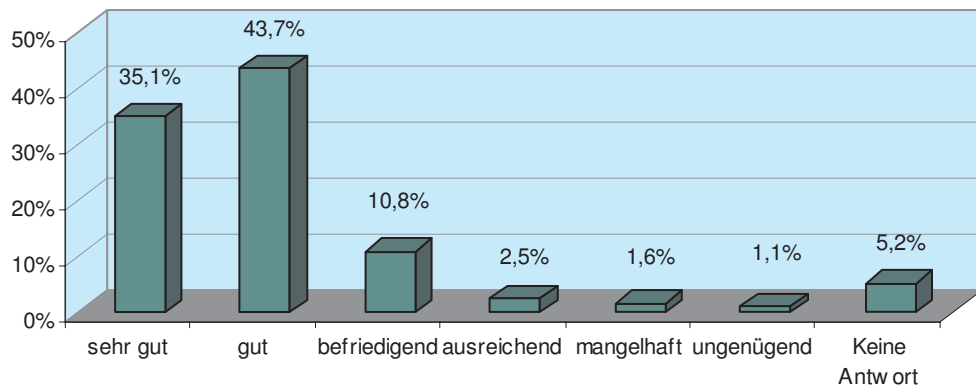
Bei den Anregungen / Bemerkungen gab es jedoch eine Vielzahl von Hinweisen, wie die Qualität der Fahrzeuge für die Belange dieses Personenkreises weiter verbessert werden kann (weiteres hierzu unter Punkt 7).

6. BERECHTIGUNGSVERFAHREN ABRECHNUNGSVERFAHREN

Wie zufrieden sind Sie mit dem Abrechnungsverfahren?



Wie zufrieden sind Sie mit dem Berechtigungsverfahren und dem Magnetkartensystem?



Das Berechtigungsverfahren und das Abrechnungsverfahren für den Berliner SonderFahrDienst erhalten jeweils die Gesamtnote 1,9.

116 Personen geben dem Abrechnungsverfahren eine schlechte Bewertung (ausreichend – ungenügend).

Bemängelt werden unter anderem die komplizierten Abrechnungen der Eigenbeteiligung (unverständlich / zu hoher Papierverbrauch) und die langen Bearbeitungszeiten der Magnetkarten.

7. ANREGUNGEN / KRITIK

Welche Anregungen / Bemerkungen haben Sie zum SonderFahrdienst?

Ein besonderes Interesse bei der Befragung gilt den persönlichen Erfahrungen der Nutzer/innen.

Im Rahmen einer „offenen Frage“ wurde daher Raum für ganz individuelle Anregungen, Bemerkungen und Kritik gegeben.

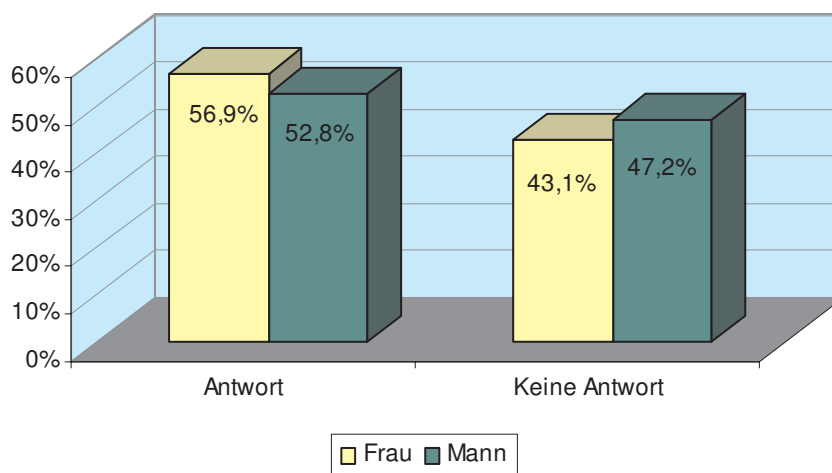
Es soll nicht verschwiegen werden, dass die Auswertung einer so formulierten „offenen Frage“ die Mitarbeiter/innen vor nicht unerhebliche Probleme stellt.

Einerseits soll jeder Kommentar erfasst und ausgewertet werden, andererseits müssen diese bei der großen Anzahl von Rückläufen zur Auswertung zu bestimmten Oberthemen zusammengefasst werden.

Im Rahmen dieser Dokumentation können aus Gründen der Übersichtlichkeit nicht alle einzelnen Anregungen / Bemerkungen ausführlich dargestellt werden.

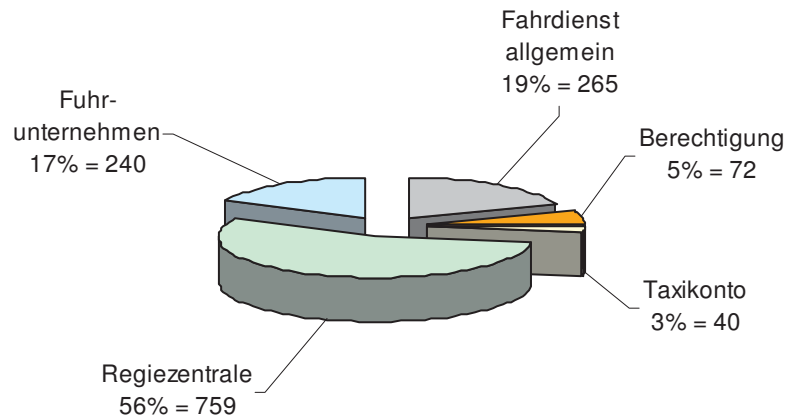
Die vollständigen Ergebnisse mit allen Bemerkungen / Anregungen werden jedoch der Regiezentrale und den Fuhrunternehmen für ihre Themenkomplexe zur Verfügung gestellt.

Insgesamt haben 55% der Nutzer/innen (731 Frauen und 402 Männer) die Gelegenheit wahrgenommen diese Frage zu beantworten.



Da jedoch bei den einzelnen Nutzer/innen zum Teil Anregungen und Bemerkungen zu mehreren Themen gemacht wurden, wurden insgesamt 1.376 einzelne Punkte thematisch ausgewertet.

Die Anregungen und Kritikpunkte wurden im ersten Schritt thematisch den einzelnen Fragekomplexen zugeordnet

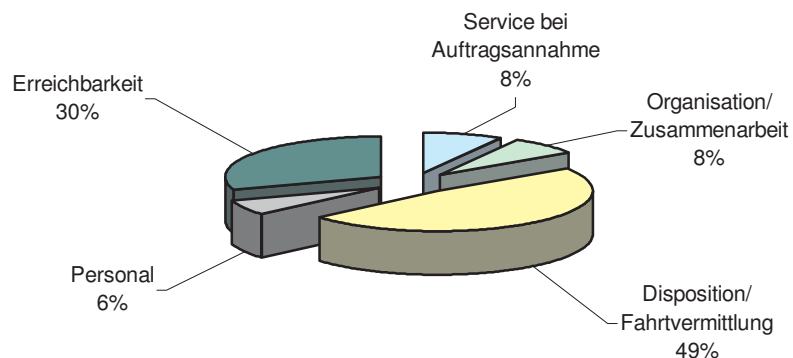


Bei dieser ersten thematischen Zusammenfassung stellten sich bereits die offensichtlichen Schwerpunkte heraus.

Eindeutiger Schwerpunkt der zusätzlichen Bemerkungen und Kritikpunkte ist die Regiezentrale mit 759 Anmerkungen, gefolgt von Bemerkungen zum Fahrdienst allgemein mit 265 und zu den Fuhrunternehmen mit 240 Anmerkungen.

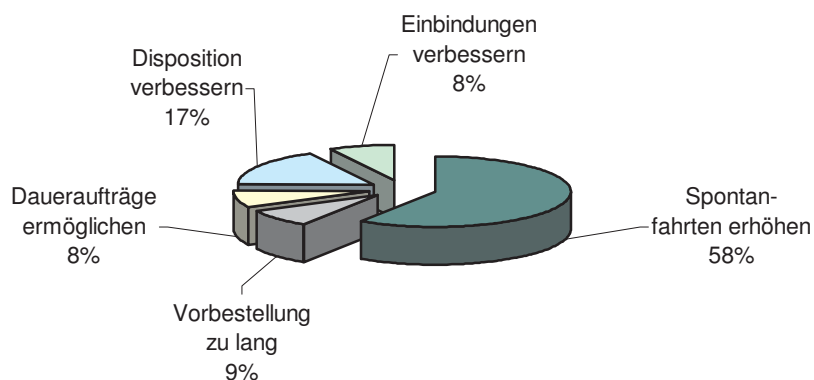
Kategorie „Regiezentrale“

Schwerpunkt der Anmerkungen zur Regiezentrale ist die (telefonische) Erreichbarkeit und die Disposition (Fahrtenvermittlung). ¹



¹ Die einzelnen Themenkomplexe wurden wieder auf 100% hochgerechnet.

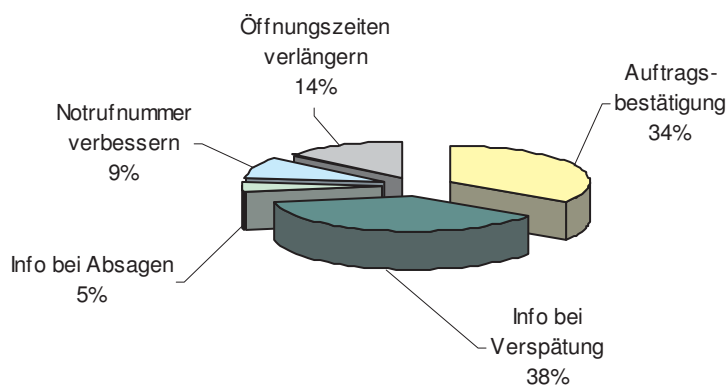
Anmerkungen zur „Disposition / Fahrtenvermittlung“¹



Bei den Anmerkungen zur Disposition der Fahrten werden überwiegend (215 Personen) mehr Spontanfahrungen gewünscht. Insbesondere wird die 14tägige Vorbereitung als zu lang empfunden, da aufgrund der meist schwierigen gesundheitlichen Situation der Nutzer/innen, diese nur sehr schlecht einen so langen Zeitraum vorausplanen können.

28 Nutzer/innen wünschen sich die Möglichkeit wieder Daueraufträge buchen zu können.

Anmerkungen zum „Service bei der Auftragsvermittlung“

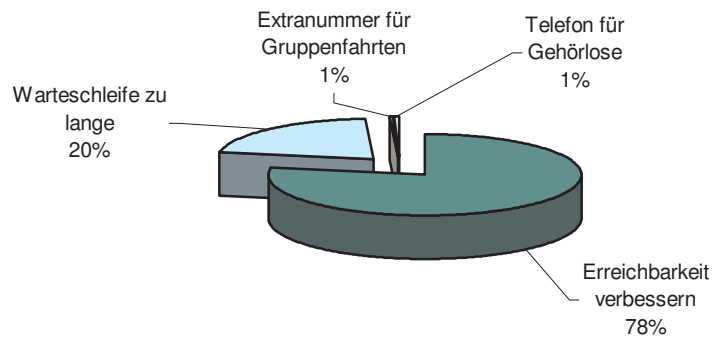


Insbesondere bei der Auftragsvermittlung werden eine gesonderte Auftragsbestätigung und eine zeitnahe Information bei Verspätungen gewünscht.

Gleichzeitig wird der fehlerhafte Datenbestand bei der Regiezentrale bemängelt und eine zeitnahe Berichtigung / Aktualisierung des Datenbestandes gefordert.

¹ Die Einzelthemen zur Regiezentrale wurden wieder auf 100% hochgerechnet.

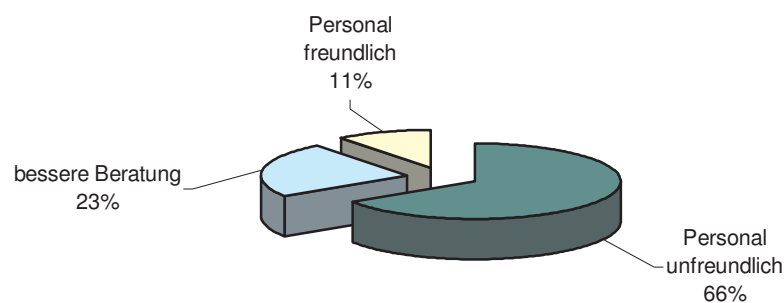
Anmerkungen zur „Erreichbarkeit“



Die (telefonische) Erreichbarkeit der Regiezentrale wird trotz der relativ guten Ergebnisse bei den „Schulnoten“ von insgesamt 228 Nutzer/innen bemängelt, wovon 49 die zu langen Zeiten in der telefonischen Warteschleife als ärgerlich und zu teuer empfinden.

Als Verbesserungen wird ein Telefon für Gehörlose und eine Extranummer für die Anmeldung von Gruppenfahrten angeregt.

Anmerkungen zum „Servicepersonal“

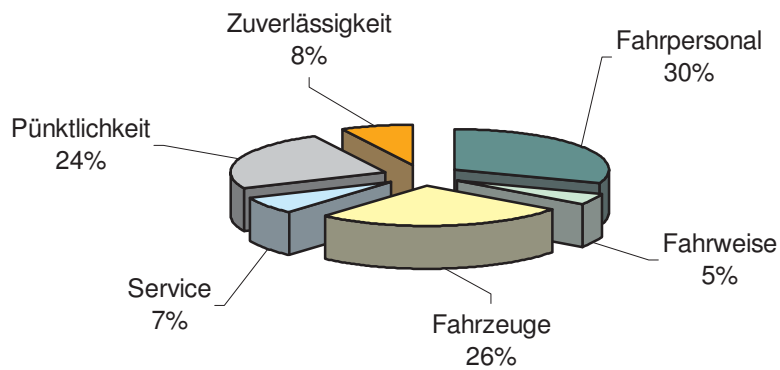


Beim Servicepersonal wird von 31 Nutzer/innen deren Unfreundlichkeit bemängelt, wobei sich diese Kritik in den meisten Fällen nur auf einzelne Mitarbeiter/innen bezog.

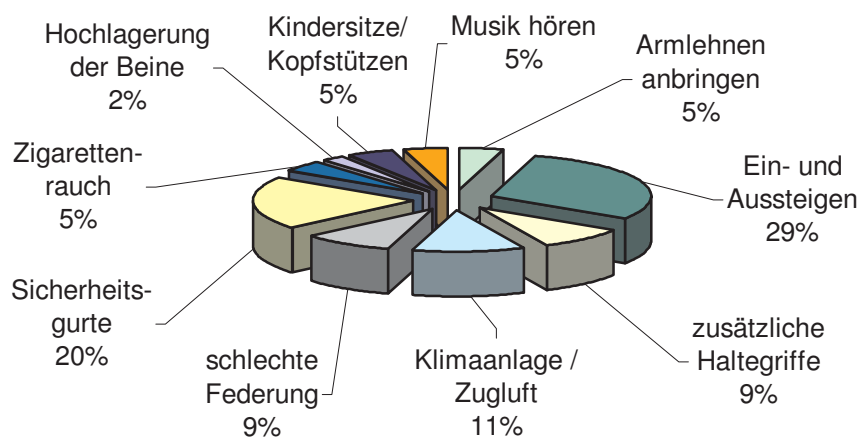
Die fehlende oder unzureichende Beratung wird bereits in den Schulnoten bzw. im Nichtbeantworten der entsprechenden Frage im Ansatz erkennbar und wird bei den Anmerkungen von insgesamt 11 Personen nochmals ausdrücklich bemängelt.

Im Bereich der Organisation und Zusammenarbeit wünschen sich die Nutzer/innen eine verbesserte Kommunikation zwischen Regiezentrale und Fuhrunternehmen.

Kategorie „Fuhrunternehmen“¹



Anmerkungen zu den Fahrzeugen

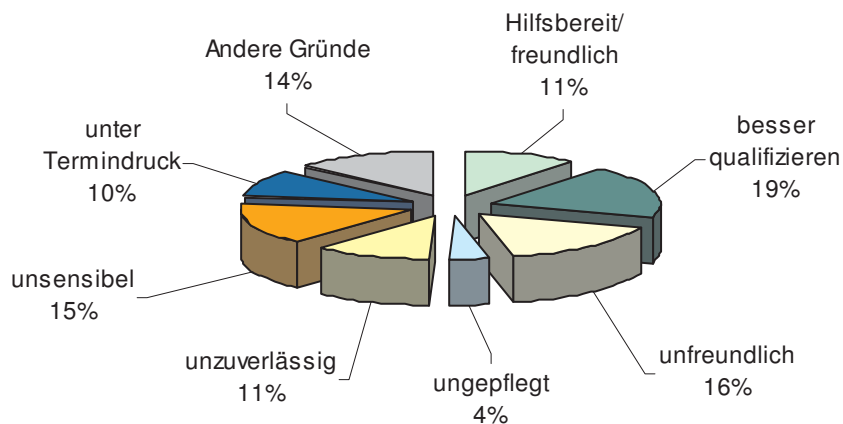


Zu den Fahrzeugen wird bemängelt, dass diese in sehr unterschiedlichem Zustand sind.

Die weiteren Anregungen beziehen sich überwiegend auf Vorschläge zur Verbesserung der Fahrzeugsicherheit und auf eine bessere Berücksichtigung der besonders schwierigen körperlichen Situation des Nutzer/innenkreises.

¹ Die Einzelthemen zu den Fuhrunternehmen wurden wieder auf 100% hochgerechnet.

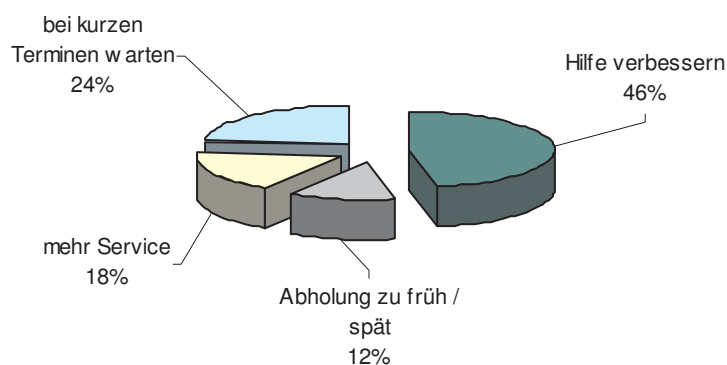
Anmerkungen zum Fahrpersonal



Einige Nutzer/innen sehen die Ursache für das nicht immer korrekte Verhalten des Fahrpersonals in einem starken Termindruck und in den langen Dienstzeiten. Der Termindruck würde u.a. auch dazu führen, dass das Fahrpersonal die Nutzer/innen zu mehr Eile drängt, zeitintensivere Hilfeleistungen verweigert und zu schnell, ruppig und unsensibel fahren würde.

Für das Fahrpersonal wird eine bessere Schulung für die besonderen Belange von Menschen mit Behinderung gefordert (mehr Verständnis und Sensibilität).

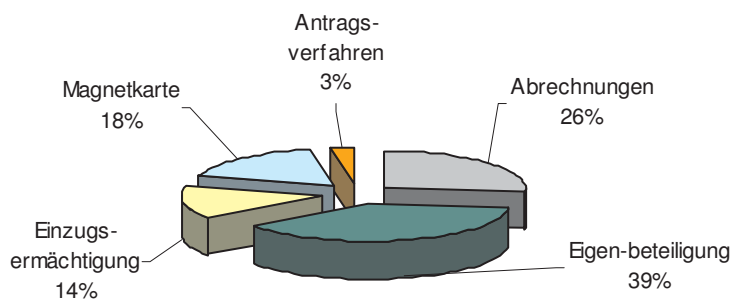
Zwei Nutzerinnen geben an, von Fahrern mit sexuellen Anzüglichkeiten belästigt worden zu sein.



17 Nutzer/innen wünschen sich weitergehende auf die Belange der Einzelpersonen abgestimmte Serviceleistungen des Fahrpersonals.

Insbesondere die Möglichkeit, dass bei kurzen Erledigungen der Fahrer für die (zeitnahe) Rückfahrt auf die Nutzer/in vor Ort warten solle.

Kategorie „Berechtigungsverfahren / Abrechnungsverfahren“¹



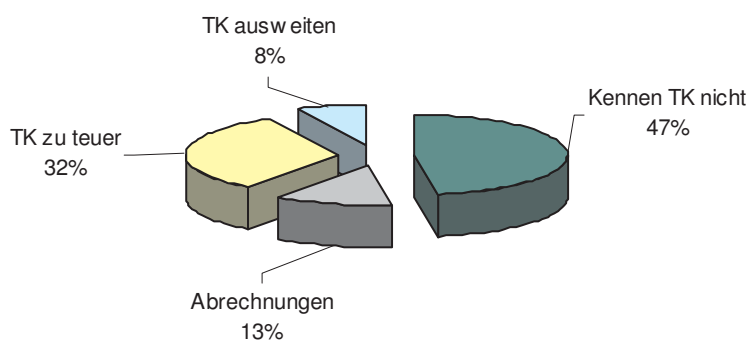
72 Nutzer/innen äußern sich zum Berechtigungsverfahren und zum Abrechnungsverfahren.

Insbesondere wird die Eigenbeteiligung (ab der 8. Fahrt) als zu teuer empfunden (28 Nutzer/innen).

Das Abrechnungs- und Antragsverfahren wird als zu kompliziert bemängelt. 10 Personen wünschen sich die Möglichkeit die Eigenbeteiligung per Bankeinzugsverfahren bezahlen zu können.

Kategorie „Taxikonto-System“

Obwohl das Taxikonto-System nicht Schwerpunkt der Befragung war, machen insgesamt 40 Personen Anmerkungen zum Taxikonto.



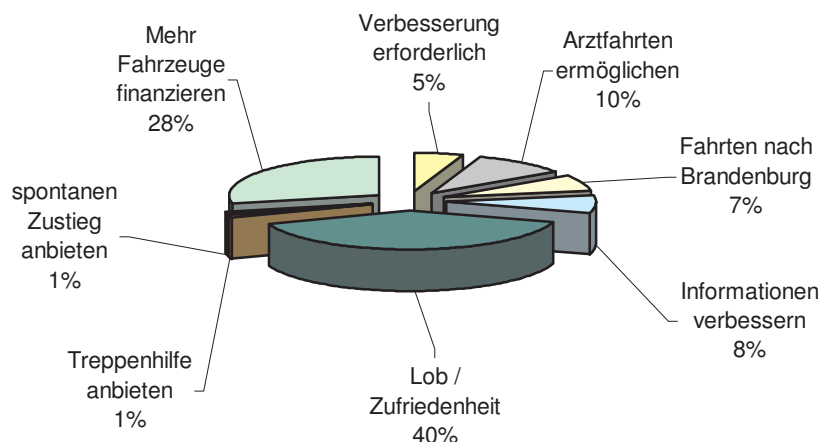
13 Nutzer/innen empfinden die monatliche Eigenbeteiligung als zu hoch.

Erstaunlich ist, dass 19 Nutzer/innen angeben das Taxikonto-System nicht zu kennen.

¹ Die Einzelthemen zum Berechtigungsverfahren / Abrechnungsverfahren wurden wieder auf 100% hochgerechnet.

Kategorie „Fahrdienst allgemein“¹

265 Anregungen werden zum Fahrdienst allgemein abgegeben.



105 dieser allgemeinen Anmerkungen loben den Fahrdienst ganz ausdrücklich.

Es werden jedoch auch Befürchtungen und Ängste geäußert, dass der Fahrdienst in Zukunft eingestellt werden könnte.

Bemerkungen wie „Ich bin so froh, dass es den Fahrdienst gibt!“ und „Ohne den Fahrdienst verliere ich alle Lebensqualität.“ zeigen deutlich die Wichtigkeit dieser Berliner Einrichtung.

20 Nutzer/innen wünschen sich bessere und regelmäßige Informationen zum SonderFahrDienst (z.B. in Form von Infobriefen).

Der Wunsch gerade an Wochenenden bzw. Feiertagen mehr Fahrzeuge zur Verfügung zu haben, um dem erhöhten Mobilitätsbedürfnis an diesen Tagen gerecht werden zu können, wird von 75 der Nutzer/innen geäußert.

Desweiteren wird gewünscht, dass Arztfahrten wieder über den SonderFahrDienst ermöglicht werden sollen und der Radius für Fahrten in das Land Brandenburg erweitert werden sollte (z.B. zum Flughafen Schöneberg).

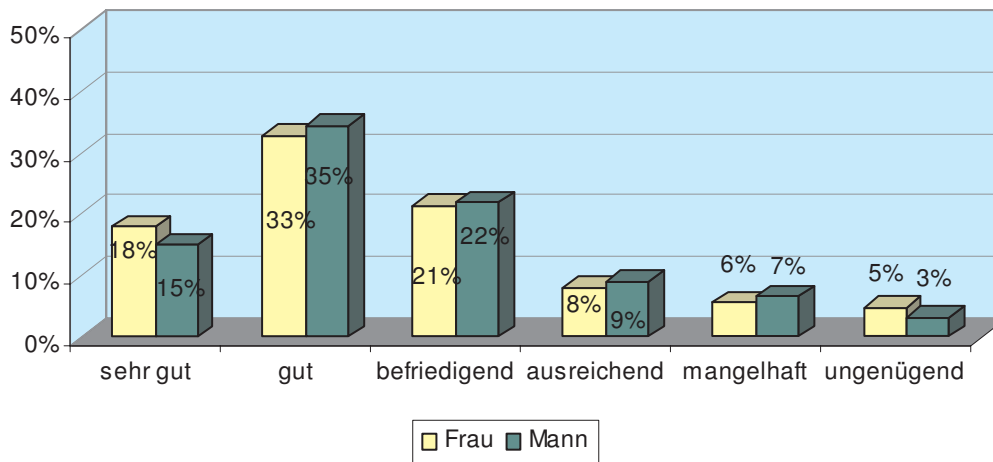
13 Nutzer/innen geben ohne weitere Begründung an, dass der Fahrdienst insgesamt verbessert werden müsste.

Weitere Einzelvorschläge sind, feste Einstiegsstellen für Spontanfahrungen anzubieten und als Einzelleistung auch Treppenhilfe anzubieten (wie bisher die Mobilitätsdienste).

¹ Die Einzelthemen zum Thema „Fahrdienst Allgemein“ wurden wieder auf 100% hochgerechnet.

8. FAZIT

Wie zufrieden sind Sie mit der Entwicklung seit Januar 2007?



Als Erstes muss festgestellt werden, dass die sehr hohe Beteiligung an der Befragung überdeutlich zeigt, wie wichtig die betroffenen Menschen den Berliner Fahrdienst für Menschen mit Behinderung nehmen und großes Interesse an einer guten Organisation und Funktion des Fahrdienstes haben.

Die in der Öffentlichkeit ausführlich geführten Diskussionen haben sicherlich auch dazu beigetragen, den SonderFahrDienst besonders kritisch im Blick zu haben.

Das Ziel muss sein, das Spannungsfeld zwischen dem gesetzlich normierten Recht auf Mobilität als „Nachteilsausgleich“, den individuell sehr unterschiedlichen Mobilitätsbedürfnissen der Betroffenen und den finanziellen Rahmenbedingungen des Landes Berlins möglichst optimal zu gestalten.

Hier wird es jedoch immer „naturgemäß“ zu Spannungen und Differenzen bei der Schwerpunktsetzung und Zieldefinition kommen.

Das durchweg positive Ergebnis zeigt jedoch, dass die Nutzer/innen in den letzten Monaten die Bemühungen um Verbesserung und Optimierung beim Berliner Fahrdienst durchaus positiv wahrgenommen haben.

Die Verantwortlichen und Beteiligten sind noch nicht ganz am Ziel, aber durchaus „auf dem richtigen Weg“.

Die Ergebnisse der Befragung und ggf. daraus entstehende Maßnahmen werden im nächsten Schritt mit dem Regiebetreiber, den Fuhrunternehmen und der Abrechnungsstelle Sonderfahrtdienst erörtert werden.

Frage 1 = Assistenzleistungen

Frage 1	Frau	Mann	Summe	Frau	Mann	Gesamt
Ja, Treppenhilfe	682	381	1063	53,2%	49,8%	51,9%
Ja, Hilfe beim Umsetzen	26	15	41	2,0%	2,0%	2,0%
Ja, Hilfe beim Anziehen	20	4	24	1,6%	0,5%	1,2%
Ja, andere Hilfen	134	69	203	10,5%	9,0%	9,9%
Nein	391	282	673	30,5%	36,9%	32,9%
Keine Antwort	29	14	43	2,3%	1,8%	2,1%
Gesamt	1282	765	2047	100,0%	100,0%	100,0%

Frage 2 = Vorbestellung / Spontanfahrt

Frage 2	Frau	Mann	Summe	Frau	Mann	Gesamt
Vorbestellung	947	548	1495	73,9%	71,6%	73,0%
Spontanfahrt	133	103	236	10,4%	13,5%	11,5%
Beides	173	98	271	13,5%	12,8%	13,2%
Keine Antwort	29	16	45	2,3%	2,1%	2,2%
Gesamt	1282	765	2047	100,0%	100,0%	100,0%

Frage 3 = Fahrtenanmeldung

Frage 3	Frau	Mann	Summe	Frau	Mann	Gesamt
Telefonisch	990	568	1558	77,2%	74,2%	76,1%
per FAX	107	88	195	8,3%	11,5%	9,5%
per E-Mail	46	21	67	3,6%	2,7%	3,3%
per Post	5	3	8	0,4%	0,4%	0,4%
Telefon / Fax	74	57	131	5,8%	7,5%	6,4%
Telefon / Mail	44	18	62	3,4%	2,4%	3,0%
Unterschiedlich	5	2	7	0,4%	0,3%	0,3%
Keine Antwort	11	8	19	0,9%	1,0%	0,9%
Gesamt	1282	765	2047	100,0%	100,0%	100,0%

Frage 4 = Erreichbarkeit der Regiezentrale

Frage 4	Frau	Mann	Summe	Frau	Mann	Gesamt
1 = sehr gut	117	58	175	9,1%	7,6%	8,5%
2 = gut	307	188	495	24,0%	24,5%	24,2%
3 = befriedigend	337	203	540	26,3%	26,5%	26,4%
4 = ausreichend	208	133	341	16,2%	17,4%	16,7%
5 = mangelhaft	144	94	238	11,2%	12,3%	11,6%
6 = ungenügend	138	75	213	10,8%	9,8%	10,4%
Keine Antwort	30	15	45	2,3%	2,0%	2,2%
Gesamt	1281	766	2047	100,0%	100,0%	100,0%

Frage 5a = Freundlichkeit Personal Regiezentrale

Frage 5a	Frau	Mann	Summe	Frau	Mann	Gesamt
1 = sehr gut	327	174	501	25,5%	22,7%	24,5%
2 = gut	570	358	928	44,5%	46,8%	45,3%
3 = befriedigend	199	139	338	15,5%	18,2%	16,5%
4 = ausreichend	97	41	138	7,6%	5,4%	6,7%
5 = mangelhaft	52	23	75	4,1%	3,0%	3,7%
6 = ungenügend	15	9	24	1,2%	1,2%	1,2%
Keine Antwort	22	21	43	1,7%	2,7%	2,1%
Gesamt	1282	765	2047	100,0%	100,0%	100,0%

Frage 5b = Beratung Personal Regiezentrale

Frage 5b	Frau	Mann	Summe	Frau	Mann	Gesamt
1 = sehr gut	258	131	389	20,1%	17,1%	19,0%
2 = gut	475	310	785	37,1%	40,5%	38,3%
3 = befriedigend	225	143	368	17,6%	18,7%	18,0%
4 = ausreichend	109	65	174	8,5%	8,5%	8,5%
5 = mangelhaft	69	25	94	5,4%	3,3%	4,6%
6 = ungenügend	31	17	48	2,4%	2,2%	2,3%
Keine Antwort	114	75	189	8,9%	9,8%	9,2%
Gesamt	1281	766	2047	100,0%	100,0%	100,0%

Frage 6a = Freundlichkeit / Hilfsbereitschaft Fahrpersonal

Frage 6a	Frau	Mann	Summe	Frau	Mann	Gesamt
1 = sehr gut	455	230	685	35,5%	30,0%	33,5%
2 = gut	562	379	941	43,9%	49,5%	46,0%
3 = befriedigend	159	112	271	12,4%	14,6%	13,2%
4 = ausreichend	52	24	76	4,1%	3,1%	3,7%
5 = mangelhaft	23	7	30	1,8%	0,9%	1,5%
6 = ungenügend	11	6	17	0,9%	0,8%	0,8%
Keine Antwort	19	8	27	1,5%	1,0%	1,3%
Gesamt	1281	766	2047	100,0%	100,0%	100,0%

Frage 6b = Pünktlichkeit Fahrpersonal

Frage 6b	Frau	Mann	Summe	Frau	Mann	Gesamt
1 = sehr gut	310	166	476	24,2%	21,7%	23,3%
2 = gut	507	294	801	39,6%	38,4%	39,1%
3 = befriedigend	257	177	434	20,1%	23,1%	21,2%
4 = ausreichend	121	66	187	9,4%	8,6%	9,1%
5 = mangelhaft	45	45	90	3,5%	5,9%	4,4%
6 = ungenügend	22	11	33	1,7%	1,4%	1,6%
Keine Antwort	19	7	26	1,5%	0,9%	1,3%
Gesamt	1281	766	2047	100,0%	100,0%	100,0%

Frage 6c = Zuverlässigkeit Fahrpersonal

Frage 6c	Frau	Mann	Summe	Frau	Mann	Gesamt
1 = sehr gut	370	193	563	28,9%	25,2%	27,5%
2 = gut	517	324	841	40,4%	42,3%	41,1%
3 = befriedigend	233	140	373	18,2%	18,3%	18,2%
4 = ausreichend	77	60	137	6,0%	7,8%	6,7%
5 = mangelhaft	37	22	59	2,9%	2,9%	2,9%
6 = ungenügend	22	15	37	1,7%	2,0%	1,8%
Keine Antwort	25	12	37	2,0%	1,6%	1,8%
Gesamt	1281	766	2047	100,0%	100,0%	100,0%

Frage 7a = Technische Ausstattung

Frage 7a	Frau	Mann	Summe	Frau	Mann	Gesamt
1 = sehr gut	228	140	368	17,8%	18,3%	18,0%
2 = gut	586	372	958	45,8%	48,5%	46,8%
3 = befriedigend	275	164	439	21,5%	21,4%	21,4%
4 = ausreichend	76	44	120	5,9%	5,7%	5,9%
5 = mangelhaft	18	11	29	1,4%	1,4%	1,4%
6 = ungenügend	8	1	9	0,6%	0,1%	0,4%
Keine Antwort	89	35	124	7,0%	4,6%	6,1%
Gesamt	1280	767	2047	100,0%	100,0%	100,0%

Frage 7b = Sicherheit Fahrzeuge

Frage 7b	Frau	Mann	Summe	Frau	Mann	Gesamt
1 = sehr gut	334	199	533	26,1%	25,9%	26,0%
2 = gut	625	385	1010	48,8%	50,2%	49,3%
3 = befriedigend	172	117	289	13,4%	15,3%	14,1%
4 = ausreichend	41	21	62	3,2%	2,7%	3,0%
5 = mangelhaft	19	7	26	1,5%	0,9%	1,3%
6 = ungenügend	10	1	11	0,8%	0,1%	0,5%
Keine Antwort	79	37	116	6,2%	4,8%	5,7%
Gesamt	1280	767	2047	100,0%	100,0%	100,0%

Frage 7c = Hygiene / Sauberkeit Fahrzeuge

Frage B 7c	Frau	Mann	Summe	Frau	Mann	Gesamt
1 = sehr gut	296	175	471	23,1%	22,8%	23,0%
2 = gut	679	392	1071	53,0%	51,2%	52,3%
3 = befriedigend	207	138	345	16,2%	18,0%	16,9%
4 = ausreichend	35	25	60	2,7%	3,3%	2,9%
5 = mangelhaft	11	6	17	0,9%	0,8%	0,8%
6 = ungenügend	7	1	8	0,5%	0,1%	0,4%
Keine Antwort	46	29	75	3,6%	3,8%	3,7%
Gesamt	1281	766	2047	100,0%	100,0%	100,0%

Frage 8 = Abrechnungsverfahren

Frage 8	Frau	Mann	Summe	Frau	Mann	Gesamt
1 = sehr gut	453	265	718	35,4%	34,6%	35,1%
2 = gut	558	336	894	43,6%	43,8%	43,7%
3 = befriedigend	137	85	222	10,7%	11,1%	10,8%
4 = ausreichend	39	13	52	3,0%	1,7%	2,5%
5 = mangelhaft	19	13	32	1,5%	1,7%	1,6%
6 = ungenügend	12	11	23	0,9%	1,4%	1,1%
Keine Antwort	62	44	106	4,8%	5,7%	5,2%
Gesamt	1280	767	2047	100,0%	100,0%	100,0%

Frage 9 = Berechtigungsverfahren / Magnetkarte

Frage 9	Frau	Mann	Summe	Frau	Mann	Gesamt
1 = sehr gut	464	279	743	36,3%	36,4%	36,3%
2 = gut	548	348	896	42,8%	45,4%	43,8%
3 = befriedigend	141	65	206	11,0%	8,5%	10,1%
4 = ausreichend	34	23	57	2,7%	3,0%	2,8%
5 = mangelhaft	18	13	31	1,4%	1,7%	1,5%
6 = ungenügend	20	8	28	1,6%	1,0%	1,4%
Keine Antwort	55	31	86	4,3%	4,0%	4,2%
Gesamt	1280	767	2047	100,0%	100,0%	100,0%

Frage 10 = Entwicklung seit Januar 2007

Frage 10	Frau	Mann	Summe	Frau	Mann	Gesamt
1 = sehr gut	230	115	345	17,9%	15,0%	16,9%
2 = gut	422	264	686	32,9%	34,5%	33,5%
3 = befriedigend	275	168	443	21,5%	22,0%	21,6%
4 = ausreichend	102	69	171	8,0%	9,0%	8,4%
5 = mangelhaft	72	50	122	5,6%	6,5%	6,0%
6 = ungenügend	60	24	84	4,7%	3,1%	4,1%
Keine Antwort	121	75	196	9,4%	9,8%	9,6%
Gesamt	1282	765	2047	100,0%	100,0%	100,0%

Frage 12 = Geschlecht

Frage 12	Summe	Gesamt
männlich	766	37,4%
weiblich	1281	62,6%
Gesamt	2047	100,0%

Frage 13 = ehrenamtliche Tätigkeit

Frage13	Frau	Mann	Summe	Frau	Mann	Gesamt
ja	90	72	162	7,0%	9,4%	7,9%
nein	1156	662	1818	90,1%	86,6%	88,8%
Keine Antwort	37	30	67	2,9%	3,9%	3,3%
Gesamt	1283	764	2047	100,0%	100,0%	100,0%

Frage 14 = Nutzung ÖPNV

Frage 14	Frau	Mann	Summe	Frau	Mann	Gesamt
ja	432	318	750	33,7%	41,6%	36,6%
nein	816	424	1240	63,7%	55,4%	60,6%
Keine Antwort	34	23	57	2,7%	3,0%	2,8%
Gesamt	1282	765	2047	100,0%	100,0%	100,0%

Frage 15 = Nutzung Taxikonto

Frage 15	Frau	Mann	Summe	Frau	Mann	Gesamt
ja, monatlich	146	72	218	11,4%	9,4%	10,6%
ja, gelegentlich	234	117	351	18,3%	15,2%	17,1%
Nein	847	544	1391	66,2%	70,8%	68,0%
Keine Antwort	52	35	87	11,4%	4,6%	4,3%
Gesamt	1279	768	2047	95,9%	100,0%	100,0%

Landesamt für Gesundheit und Soziales

1

Qualitätsmanagement Sonderfahrdienst



INFOBRIEF

Herr / Frau
Vorname Name
Straße
PLZ Berlin

August 2007

Kundenbefragung zum Sonderfahrdienst 2007

Sehr geehrter Nutzer, sehr geehrte Nutzerin,
der Berliner Sonderfahrdienst war und ist nach seiner Umstrukturierung häufig im öffentlichen Gespräch.

Da wir sehr interessiert daran sind, die Leistungen des Fahrdienstes im Rahmen der gegebenen Möglichkeiten zu optimieren, benötigen wir Ihre Hilfe.

Sie als Nutzer/in des Sonderfahrdienstes können uns am besten Auskunft darüber geben, wie zufrieden Sie mit dem bestehenden Angebot sind bzw. wo sie Verbesserungsmöglichkeiten sehen.

Wir bitten Sie daher herzlich, den beigefügten Fragebogen auszufüllen.

Sie können den Fragebogen bis zum **30. September 2007** per Post oder Fax an die Arbeitsgruppe Qualitätsmanagement zurücksenden oder direkt bei Ihrer nächsten Fahrt mit dem Sonderfahrdienst beim Fahrpersonal abgeben.

Postanschrift: Landesamt für Gesundheit und Soziales – III E -
Postfach 31 09 29, 10639 Berlin

Faxnummer: 9012 3235

Für eventuelle Nachfragen haben wir eine Geschäftsstelle eingerichtet.

Diese erreichen Sie Dienstag von 9.00 – 12.00 Uhr und Donnerstag von 12.00 –15.00 Uhr unter der Telefonnummer **9012 7818**.

Die Befragung wird selbstverständlich **anonym** durchgeführt. Wir sind nur an statistischen Informationen mit dem Ziel der Verbesserung des Sonderfahrdienstes und nicht an Ihren personenbezogenen Daten interessiert.

Die Ergebnisse der Umfrage werden im Internet veröffentlicht und dem Fahrgastbeirat zur Verfügung gestellt.

Mit freundlichen Grüßen

Ihre Arbeitsgruppe
Qualitätsmanagement Sonderfahrdienst

Fragebogen zum Berliner Sonderfahrdienst

1. **Benötigen Sie vor bzw. nach der Fahrt Treppenhilfe und / oder andere Assistenzleistungen?**

Ja Nein

wenn Ja, welche? _____

2. **Welche Art der Fahrtenanmeldung nutzen Sie überwiegend?**

Vorbestellung (auch Dauerauftrag)

Spontanfahrt

3. **Wie melden Sie Ihre Fahrten überwiegend an?**

Telefonisch per FAX

per Mail per Post

4. **Wie zufrieden sind Sie mit der Erreichbarkeit der Regiezentrale (WBT)?**
(Bitte geben Sie Schulnoten. 1 = sehr gut und 6 = sehr schlecht)

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

5. **Wie zufrieden sind Sie mit dem Personal der Regiezentrale (WBT)?**
(Bitte geben Sie Schulnoten. 1 = sehr gut und 6 = sehr schlecht)

Freundlichkeit:

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

Beratung:

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

6. **Wie zufrieden sind Sie mit dem Fahrpersonal?**
(Bitte geben Sie Schulnoten. 1 = sehr gut und 6 = sehr schlecht)

Freundlichkeit / Hilfsbereitschaft:

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

Pünktlichkeit:

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

Zuverlässigkeit:

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

7. **Wie zufrieden sind Sie mit dem Fahrzeugstandard**
(Bitte geben Sie Schulnoten. 1 = sehr gut und 6 = sehr schlecht)

Technische Ausstattung:

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

Sicherheit:

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

Hygiene / Sauberkeit:

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

8. **Wie zufrieden sind Sie mit dem Abrechnungsverfahren**
(Bitte geben Sie Schulnoten. 1 = sehr gut und 6 = sehr schlecht)

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

9. **Wie zufrieden sind Sie mit dem Berechtigungsverfahren und dem Magnetkartensystem**
(Bitte geben Sie Schulnoten. 1 = sehr gut und 6 = sehr schlecht)

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

10. **Wie zufrieden sind Sie mit der Entwicklung seit Januar 2007?**

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

11. **Welche Anregungen/Bemerkungen haben zum Sonderfahrdienst?**

--

Damit wir Ihre Angaben nutzbringend auswerten können, benötigen wir einige Angaben zu Ihrer Person.

Geschlecht

- männlich weiblich

Nutzen Sie den Sonderfahrdienst für ehrenamtliche Tätigkeiten?

- Ja Nein

Nutzen Sie auch den Öffentlichen Personennahverkehr?

- Ja Nein

Nutzen Sie auch das Taxikonto?

- Ja, regelmäßig (jeden Monat)
 Ja, gelegentlich
 Nein