

AUSWERTUNG DER KUNDENBEFRAGUNG ZUM SONDERFAHRDIENST FÜR MENSCHEN MIT BEHINDERUNG IM SEPTEMBER 2008

INHALT:

1. Vorbemerkung
 2. Vorgehensweise
 3. Allgemeine Angaben zum Nutzer/innenverhalten
 4. Fahrtanmeldung (Regiezentrale)
 5. Fahrtrealisierung (Führunternehmen)
 6. Berechtigungsverfahren / Abrechnungsverfahren (LAGeSo)
 7. Anregungen / Kritik
 8. Zusammenfassende Ergebnisse der Befragungen 2007 und 2008
- Anlage 1: Auswertungstabelle
Anlage 2: Anschreiben und Fragebogen

Im Auftrag der Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Soziales Berlin

IMPRESSUM:

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

**Redaktion
und Layout:** Romy Feyen
Arbeitsgruppe Qualitätsmanagement
Sonderfahrtdienst

Druck: U.S.E Union Sozialer Einrichtungen gGmbH

Diese Publikation steht auch im Internet unter
www.lageso.berlin.de
zum Herunterladen bereit.

Berlin, Dezember 2008

VORBEMERKUNG

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

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

Das gesamte Berechtigungs- und Abrechnungsverfahren sowie das Qualitätsmanagement mit einer zentralen Beschwerdestelle wurde dem Landesamt für Gesundheit und Soziales übertragen.

Die Einrichtung der Arbeitsgruppe „Qualitätsmanagement“ hatte zum 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.

Zum 1. Juli 2006 wurde die WBT (Wirtschaftsgenossenschaft Berliner Taxibesitzer eG) neuer Betreiber der Regiezentrale.

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

Für eine kontinuierliche Beobachtung der Entwicklung des Berliner Sonderfahrdienstes wurde beschlossen, diese Befragung im Jahr 2008 erneut durchzuführen.

Um eine größtmögliche Vergleichbarkeit mit der letzten Befragung zu ermöglichen, wurde der Fragebogen nur in wenigen Teilen verändert bzw. ergänzt.

Bei der diesjährigen Befragung nahmen sich 2.108 der angeschriebenen Nutzer/innen die Zeit an dieser Befragung teilzunehmen.

Damit können wiederum repräsentative Ergebnisse vorgelegt werden.

An dieser Stelle sei allen Beteiligten dafür nochmals ausdrücklich gedankt.

Die vorliegenden aktuellen Ergebnisse der diesjährigen Befragung und ggf. daraus entstehende Maßnahmen werden im nächsten Schritt mit dem Regiebetreiber und den Fuhrunternehmen mit dem Ziel erörtert, weitere Verbesserungen für die Nutzer/innen zu erreichen.

2. VORGEHENSWEISE

Im Januar 2008 erhielt die Arbeitsgruppe „Qualitätsmanagement SonderFahrDienst“ in der Abteilung III des Landesamtes für Gesundheit und Soziales von der Staatssekretärin Frau Dr. Leuschner, Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Soziales, den Projektauftrag im Herbst 2008 erneut eine Kundenbefragung bei den Nutzer/innen des Berliner SonderFahrDienstes durchzuführen.

Die professionelle Durchführung der letzten Fahrgastbefragung und die überzeugende Qualität der Auswertung und Präsentation, waren dafür ausschlaggebend, die Kundenbefragung erneut von der Arbeitsgruppe Qualitätsmanagement durchführen zu lassen.

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

Befragt wurden alle Berechtigten, die den Fahrdienst mindestens einmal im Zeitraum August 2007 bis Juli 2008 genutzt hatten.

Dieser Personenkreis umfasste 6.650 Personen.

Neben einigen allgemeinen Fragen (Assistenzleistungen, Fahrtbestellung, Nutzung ÖPNV bzw. Taxikonto) wurden die Befragten gebeten, insbesondere die Qualität der Serviceleistungen der Regiozentrale 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 und zugleich die Vergleichbarkeit mit den Ergebnissen aus der ersten Fahrgastbefragung im Jahr 2007 gewährleisten.

Der Bezug auf „Schulnoten“ wurde gewählt, um den Nutzer/innen die Möglichkeit zu geben, mit einer allgemein vertrauten und bereits 2007 genutzten Bewertungsskala den Fahrdienst zu bewerten.

Es wurde wiederum 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 jeweils einem Fragebogen wurde durchgehend mit „sehr gut“ bzw. ausschließlich mit „ausreichend und schlechter“ bewertet.

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

Fast die Hälfte der Befragten nutzte diese Möglichkeit. Im Vergleich zu der letzten Befragung waren die Schilderungen jedoch zum größten Teil in der Tendenz übereinstimmend mit den Bewertungen bei den anderen Fragen.

Wie bereits bei der letzten Befragung wurde offensichtlich bei der Beurteilung der einzelnen Fragenkomplexe mit Schulnoten mehr der Gesamteindruck, also durchaus auch die positive Entwicklung des Fahrdienstes und die damit verbundene Bereicherung der persönlichen Mobilität bewertet.

Daneben wurde bei den zusätzlichen Bemerkungen eher 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.

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

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

Insgesamt gab es bis Mitte Oktober 2008 einen Rücklauf von 2.108 Fragebögen.

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

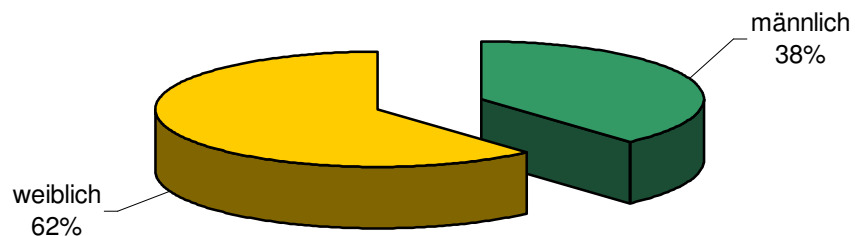
In der Anlage 1 ist das gesamte Ergebnis der Befragung nochmals in Tabellenform dargestellt.

3. ALLGEMEINE ANGABEN ZUM NUTZER/INNENVERHALTEN

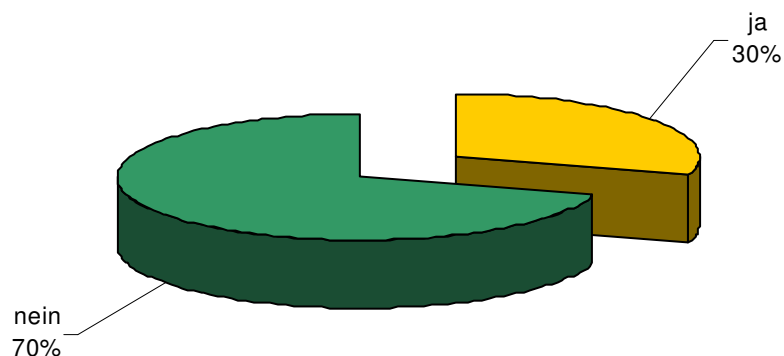
Gemäß den monatlichen statistischen Auswertungen nutzen den SonderFahrDienst in der Regel ca. 1/3 männliche und 2/3 weibliche Berechtigte.

Dieses Verhältnis spiegelt sich auch im Rücklauf der Fragebögen wieder.

Geschlecht der Nutzer/innen



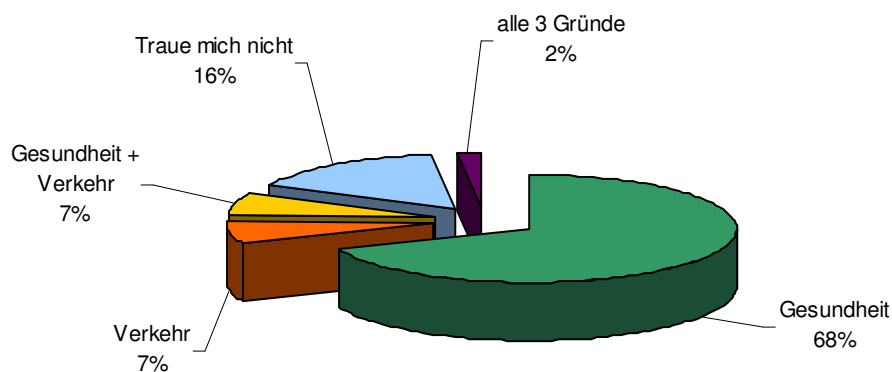
Nutzen Sie auch den Öffentlichen Personennahverkehr?



Dieses Ergebnis stellt eine erhebliche Verschlechterung der Nutzung des ÖPNV dar, da bei der Befragung 2007 noch 38% der Befragten angaben, den ÖPNV regelmäßig neben dem SonderfahrDienst zu nutzen.

Bei Verneinung der Frage nach der Nutzung des Öffentlichen Personennahverkehrs, wurden die Gründe dafür nochmals folgendermaßen präzisiert:

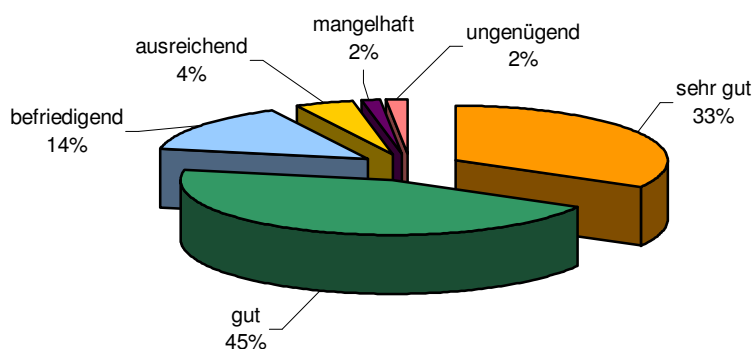
- Keine Nutzung des ÖPNV aus gesundheitlichen Gründen
- Keine Nutzung des ÖPNV aus verkehrstechnischen Gründen
- keine Nutzung des ÖPNV aus persönlichen Gründen („traue mich nicht“).



Aus den Antworten ergibt sich, dass nur 7% der Befragten den ÖPNV allein aus verkehrstechnischen Gründen nicht nutzen können.

Der größte Personenkreis (68%) gibt an, den Öffentlichen Personennahverkehr aus gesundheitlichen Gründen nicht nutzen zu können. 16% antworten, dass sie sich nicht trauen, den Öffentlichen Personennahverkehr zu benutzen.

Wie nützlich finden Sie den Infobrief?



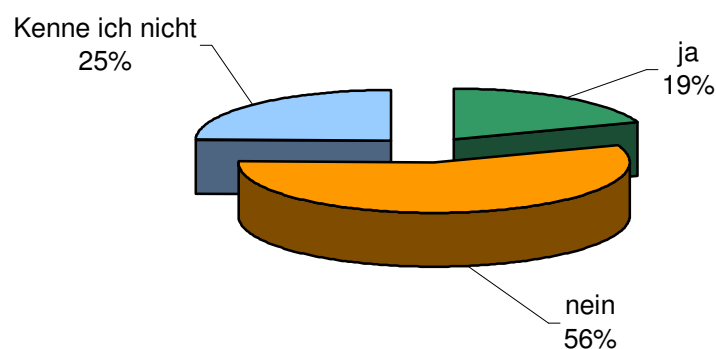
Von 78% der Nutzer/innen wird ein regelmäßiger Infobrief als sehr gut bis gut empfunden.

Nutzen Sie auch das Taxikonto?

Bei der Frage nach dem Taxikonto war in der letzten Befragung auffällig, dass viele Nutzer/innen des SonderFahrDienstes die Möglichkeit, auch freie Taxen zu nutzen, nicht in Anspruch nahmen

(2007 = regelmäßig = 11%, gelegentlich = 18%, nein = 71%)

Die Frage wurde deshalb dahingehend erweitert, ob die Möglichkeit freie Taxen zu nutzen, den Nutzer/innen des Sonderfahrdienstes überhaupt bekannt ist.



Obwohl im „1. Infobrief zum Sonderfahrdienst“ ausführlich über das Taxikonto-System berichtet wurde, ist diese zusätzliche Mobilitätsmöglichkeit weiterhin einem Viertel der Nutzer/innen des Sonderfahrdienstes unbekannt.

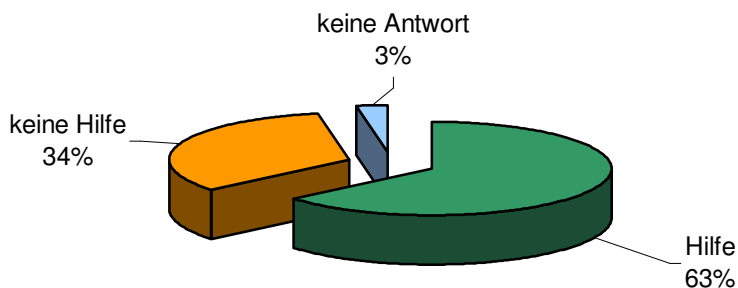
Die Anzahl der Nutzer/innen des Taxikontos ist sogar von 29% im Vorjahr auf 19% zurückgegangen.

Aus den zusätzlichen Bemerkungen kann hier angeführt werden, dass etliche Nutzer/innen die Eigenbeteiligung beim Taxikonto-System – gerade bei wenigen monatlichen Fahrten – als zu hoch einschätzen.¹⁾

1) Die monatliche Eigenbeteiligung beim Taxikonto-System beträgt unabhängig von der Höhe der eingereichten Quittungen 40 Euro, ermäßigt 20 Euro monatlich. Die monatliche Erstattungshöchstgrenze liegt bei 110 Euro.

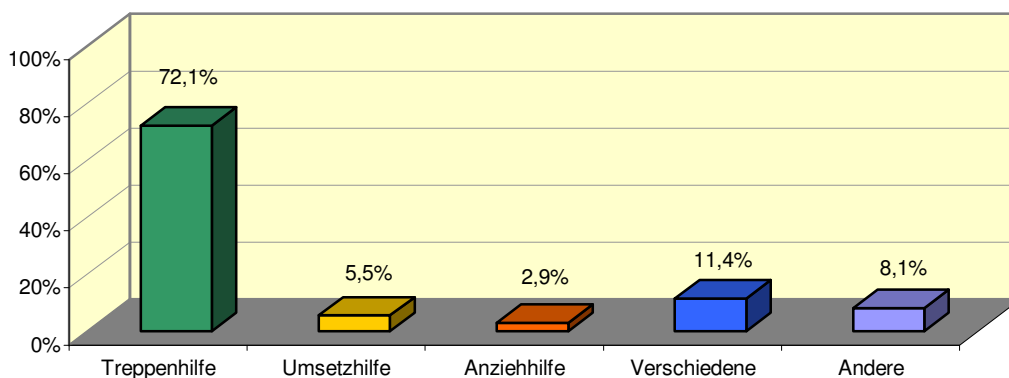
Benötigen Sie vor bzw. nach der Fahrt Treppenhilfe und / oder andere Assistenzleistungen?

Bei der letzten Befragung benötigten zwei Drittel der Nutzer/innen des Sonderfahrdienstes vor bzw. nach der Fahrt Hilfestellungen. Dabei handelte es sich bei dem überwiegenden Teil um sogenannte „Treppenhilfen“, also Hilfestellungen auf dem Weg zwischen Wohnung und Fahrzeug.



Gegenüber der letzten Befragung gibt es bei der Frage nach den Assistenzleistungen nur minimale Abweichungen.

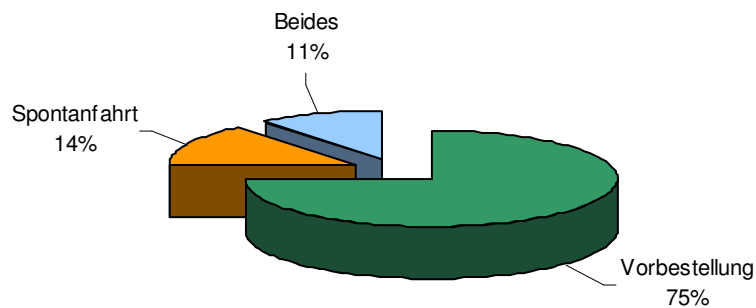
Weiterhin benötigen zwei Drittel der Fahrdienstnutzer/innen vor bzw. nach der Fahrt weitere Hilfeleistungen. Bei fast der Hälfte der Fahrgäste ist dies die „Treppenhilfe“. Wird von den Nutzer/innen angegeben, dass sie „Anziehhilfe“ bzw. „Umsetzhilfe“ benötigen, ist dies oftmals mit der „Treppenhilfe“ kombiniert.



Signifikante Unterschiede zwischen Männern und Frauen sind auch in diesem Jahr nicht erkennbar.

4. FAHRTANMELDUNG (REGIEZENTRALE)

Welche Art der Fahrtanmeldung nutzen Sie überwiegend?



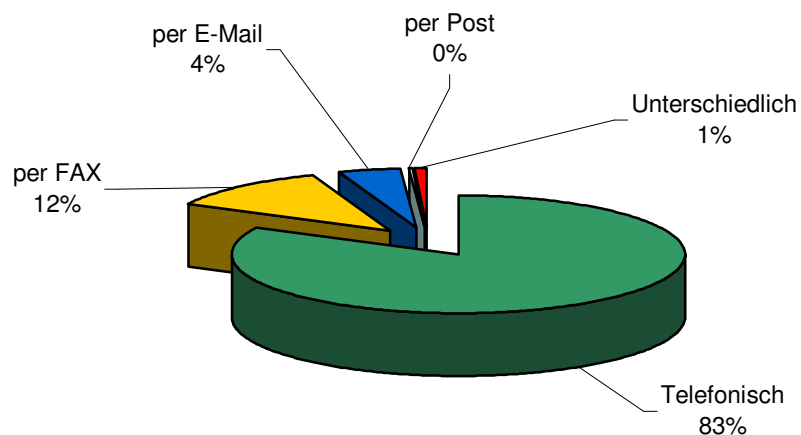
Bei der Frage nach der Art der Fahrtanmeldung bleiben die Ergebnisse zum Vorjahr nahezu identisch (2007: Vorbestellung = 73%, Spontanfahrt = 12%).

Es ist jedoch eine kleine Steigerung zugunsten der Spontanfahrten von 12% auf 14% zu verzeichnen.

Trotzdem wird weiterhin von sehr vielen Nutzer/innen bedauert, dass es sehr schwierig sei, „Spontanfahrten“ zu bekommen. Diese Möglichkeit wird aber weiterhin verstärkt gewünscht (siehe zusätzliche Anmerkungen).

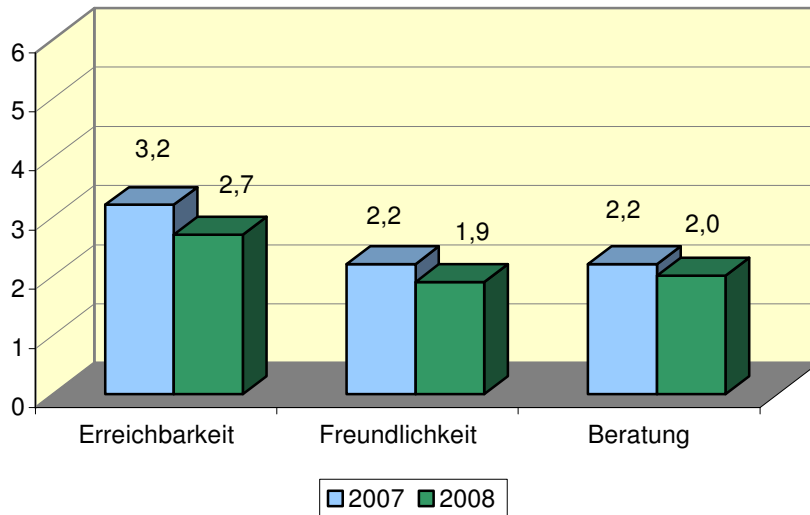
Wie melden Sie Ihre Fahrten überwiegend an?

Es ist – wie bereits im Vorjahr - sehr eindeutig, dass über 80% der Nutzer/innen auf eine telefonische Anmeldung angewiesen sind.



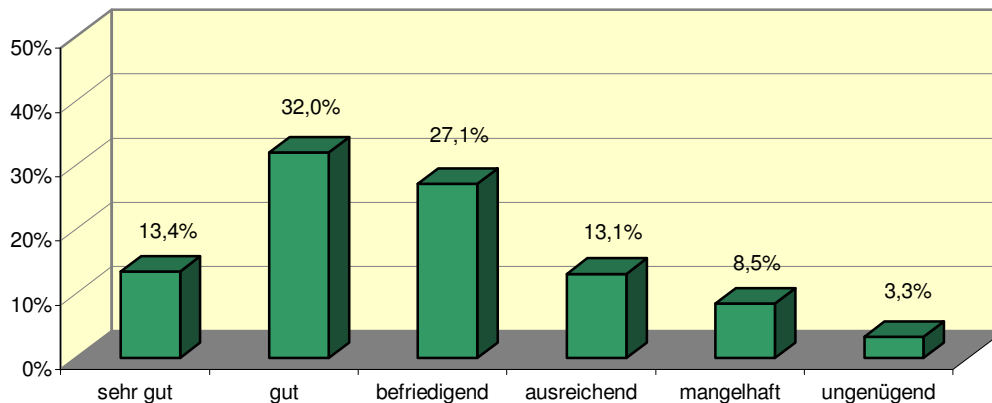
REGIEZENTRALE

Insgesamt werden die Dienstleistungen der Regiezentrale gegenüber der letzten Befragung mit einer Gesamtnote von 2,2 besser bewertet (2007 = 2,5).



Wie zufrieden sind Sie mit der Erreichbarkeit der Regiezentrale?

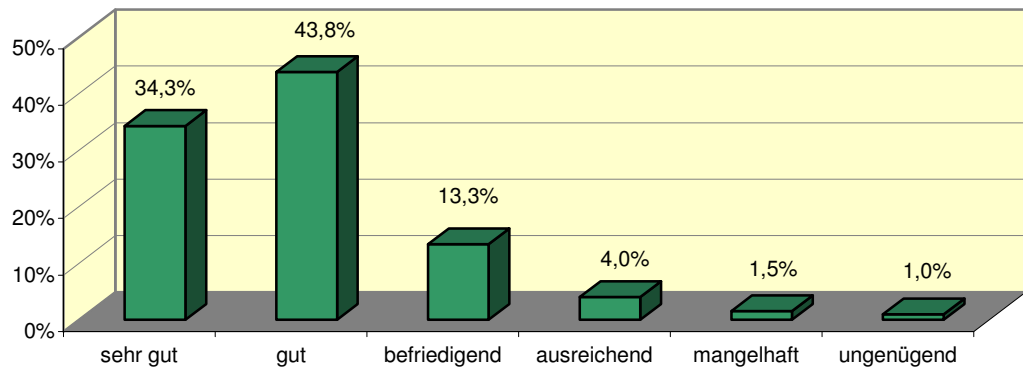
Die (telefonische) Erreichbarkeit der Regiezentrale hat sich mit einer Note von 2,7 in der Beurteilung der Nutzer/innen gegenüber dem Vorjahr leicht gebessert (2007= 3,2).



45% der Nutzer/innen bewerten die Erreichbarkeit mit sehr gut und gut.

Dagegen beklagen 11,8% der Fahrgäste mit Bewertungen zwischen mangelhaft und ungenügend weiterhin die Erreichbarkeit des Regiebetreibers.

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

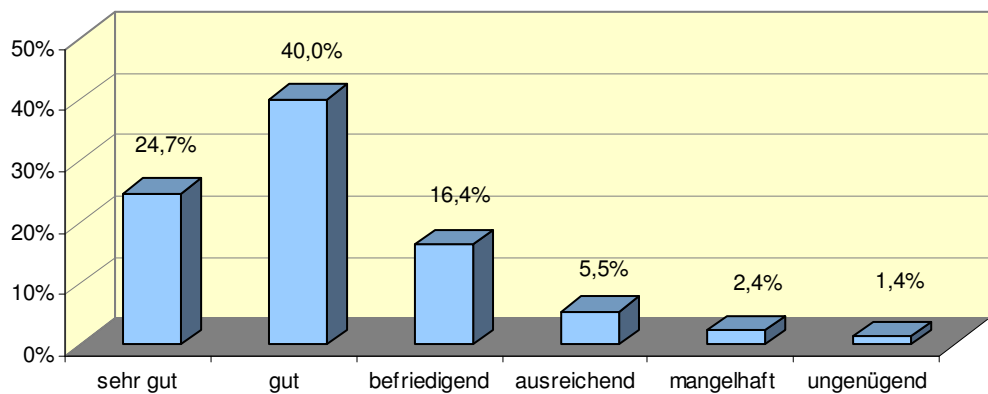


Bei der Frage nach der Freundlichkeit des Personals wird von einigen Nutzer/innen ausdrücklich zwischen einzelnen Mitarbeiter/innen in der Auftragsannahme der Regiezentrale differenziert.

Wie zufrieden sind Sie mit der Beratung durch die Regiezentrale?

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

Neben den 3,8% der Nutzer/innen, die eine schlechte Bewertung abgeben, wird von 9,6% der Nutzer/innen die Frage gar nicht beantwortet, aber zum Teil mit entsprechend negativen Kommentaren versehen.

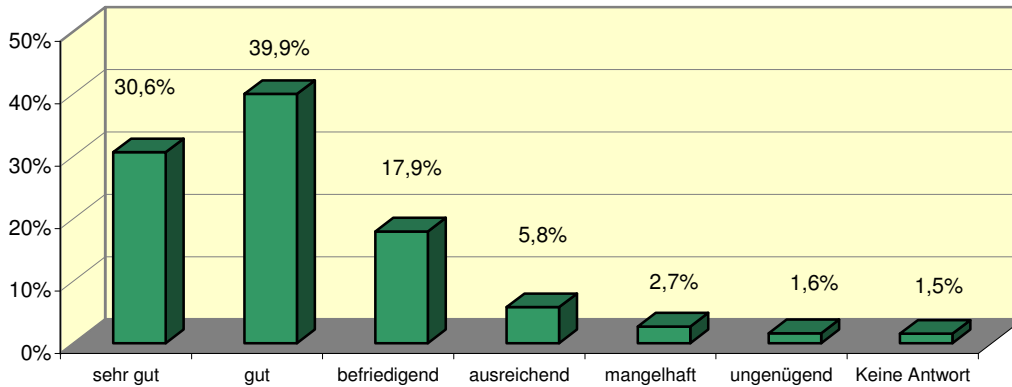


Insgesamt erhält das Personal der Regiezentrale eine Gesamtnote von 2,0 (2007 = 2,2). Signifikante Unterschiede in der Bewertung männlicher und weiblicher Nutzer/innen sind nicht sichtbar geworden.

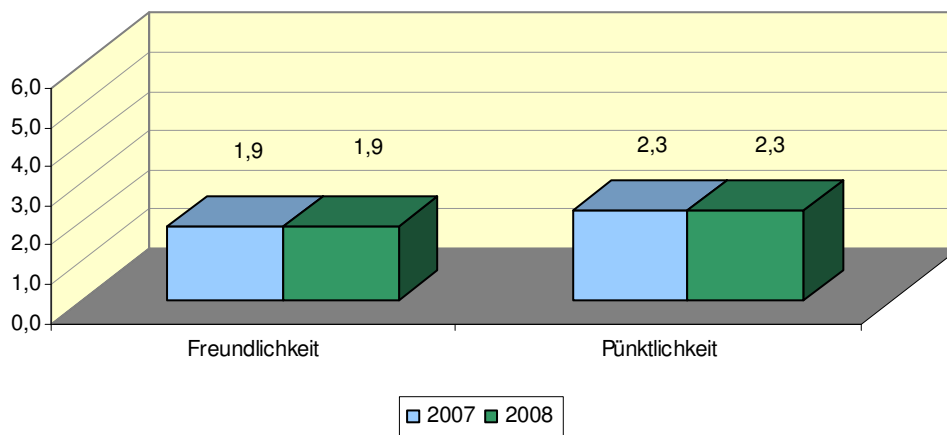
5. FAHRTREALISIERUNG (FUHRUNTERNEHMEN)

FAHRPERSONAL

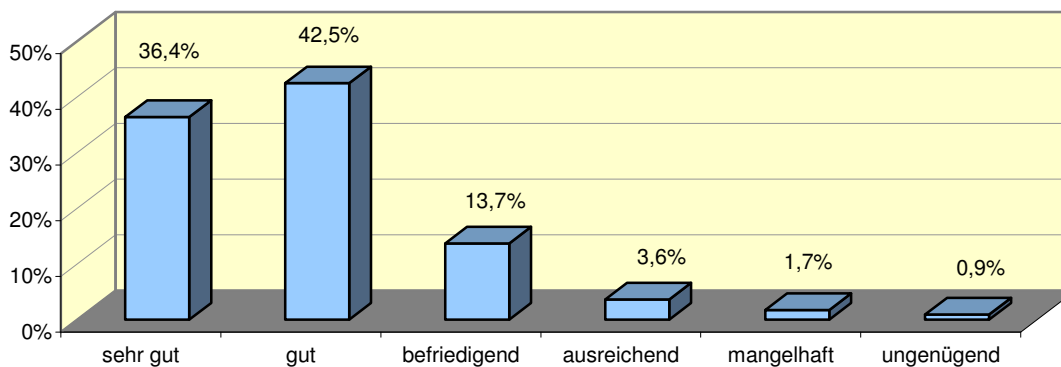
Insgesamt erhält das Fahrpersonal der Fuhrunternehmen mit einer Gesamtnote von 2,1 eine sehr gute Bewertung.



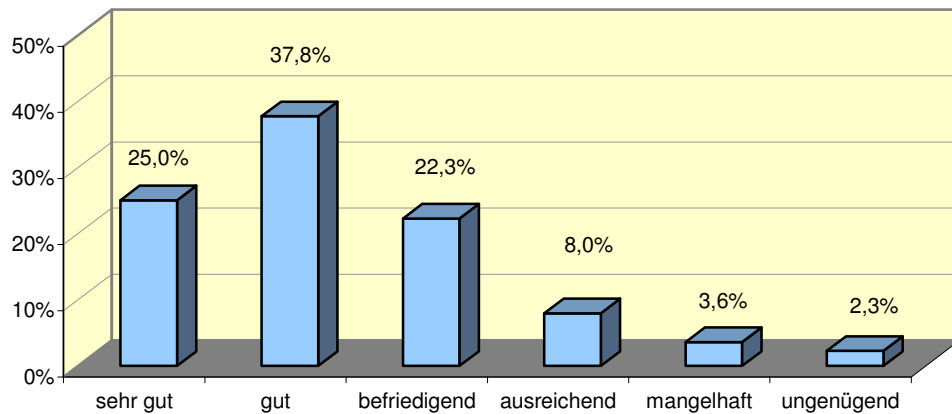
Damit ergibt sich gegenüber der Befragung 2007 keinerlei Veränderung.



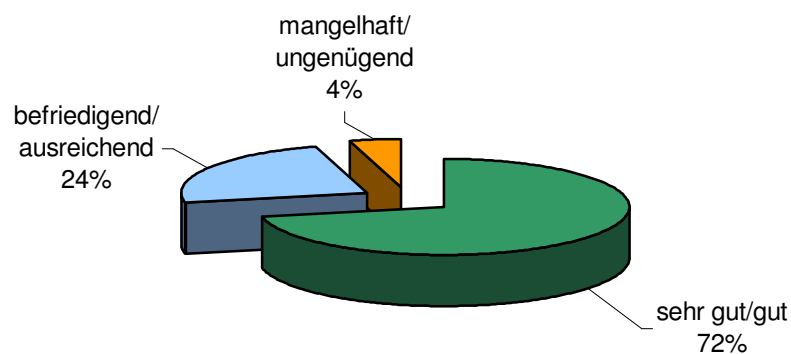
Wie zufrieden sind Sie mit der Freundlichkeit / Hilfsbereitschaft des Fahrpersonals?



Wie zufrieden sind Sie mit der Pünktlichkeit / Zuverlässigkeit des Fahrpersonals?



Fahrpersonal gesamt:



Das Fahrpersonal insgesamt bewerten 72% der Nutzer/innen mit sehr gut/gut. Knapp ein Viertel (= 24%) der Nutzer/innen gibt dem Fahrpersonal mittlere Bewertungen.

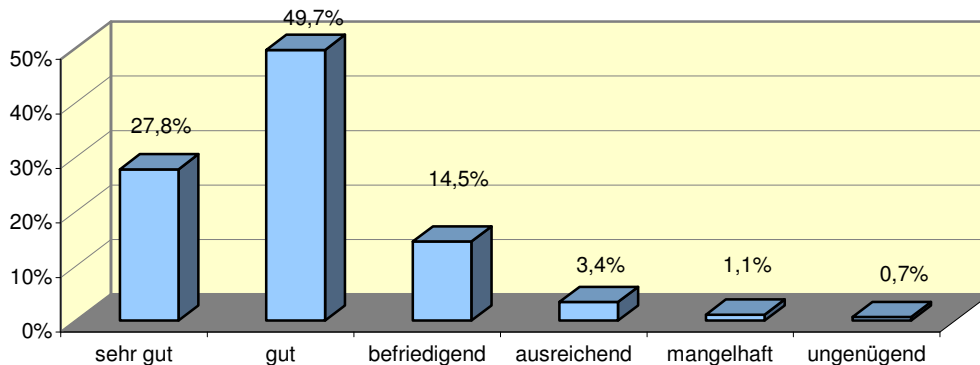
Die Pünktlichkeit wird jedoch von 14% als unzureichend bewertet (Bewertungen schlechter als befriedigend).

Das sind von allen Befragten immerhin 295 Nutzer/innen. Unterschiede zwischen weiblichen und männlichen Nutzern sind bei der Beurteilung des Fahrpersonals nicht erkennbar.

Bei den Anregungen / Bemerkungen gab es jedoch viele Hinweise, dass die Qualität des Fahrpersonals insbesondere hinsichtlich der besonderen Belange der Zielgruppe als verbesserungswürdig einzustufen ist (siehe Punkt 7).

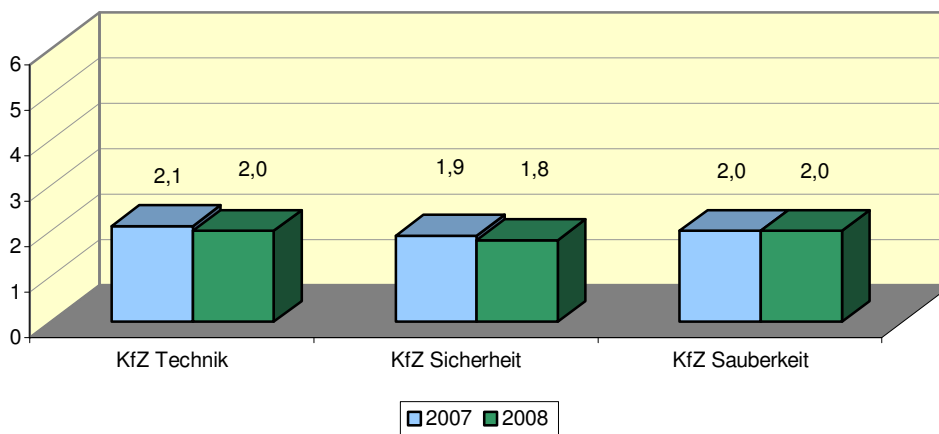
FAHRZEUGE DER FUHRUNTERNEHMEN

Die Fahrzeuge der Fuhrunternehmen erhalten eine Gesamtnote von 1,9.



Dabei konnte eine leichte Verbesserung der Beurteilung gegenüber dem Vorjahr festgestellt werden.

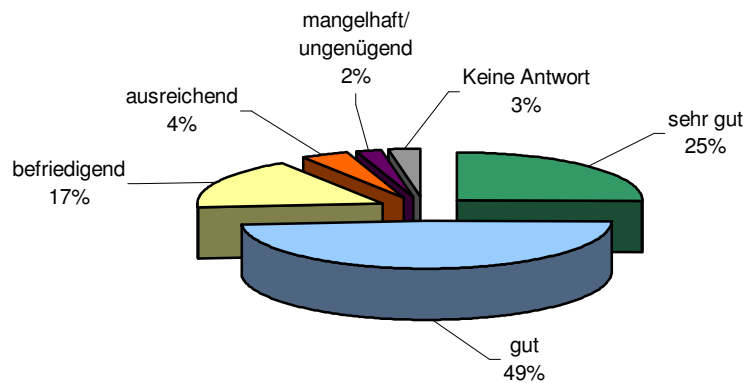
Bei den Anregungen / Bemerkungen gab es jedoch eine Vielzahl von Hinweisen, wie die Qualität der Fahrzeuge für die Belange der Nutzer/innen weiter verbessert werden kann (siehe Punkt 7).



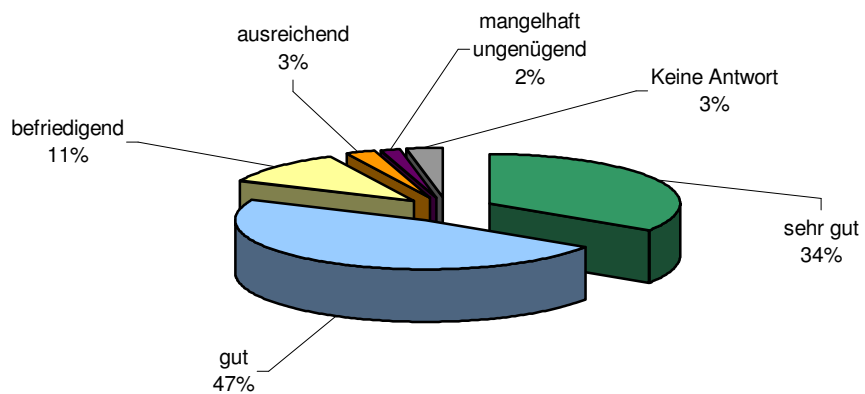
Da es bei der letzten Befragung zu den Fragen der Ausstattung der Fahrzeuge viele Nutzer/innen gab, die die Fragen nicht beantworten konnten, wurde dieser Fragekomplex gegenüber der letzten Befragung konkretisiert. Es wurde nicht mehr allgemein nach der technischen Ausstattung oder Sicherheit der Fahrzeuge, sondern konkret nach der Einstiegssituation (Rampe) bzw. den Rückhaltesystemen (Gurte) gefragt.

Dadurch konnte der Prozentsatz „keine Antwort“ erheblich gesenkt werden.

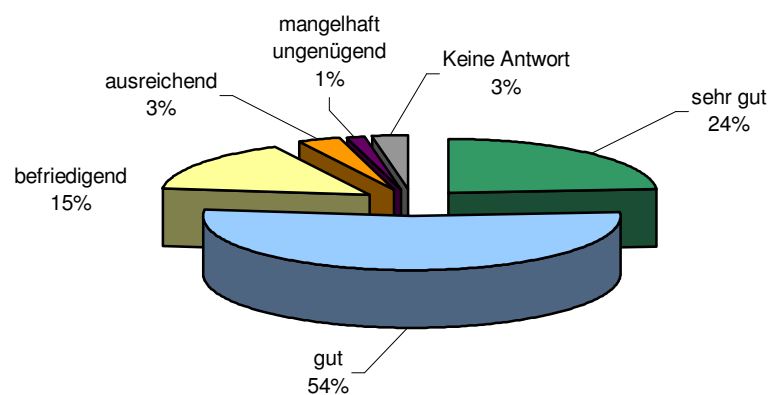
Wie zufrieden sind Sie mit der Einstiegssituation (Rampe) bei den Fahrzeugen?



Wie zufrieden sind Sie mit der Sicherheit (Gurte) der Fahrzeuge?



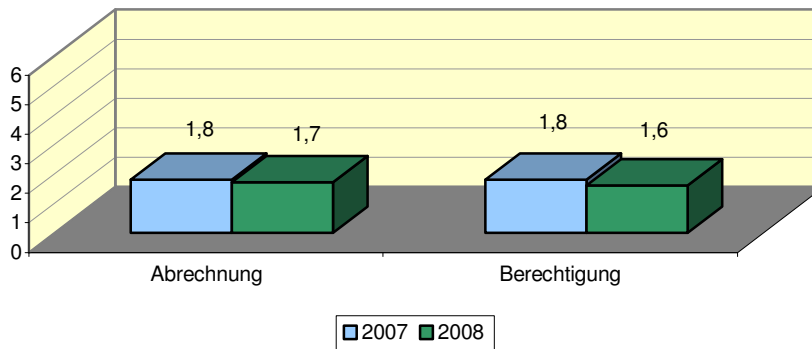
Wie zufrieden sind Sie mit der Sauberkeit der Fahrzeuge?



6. BERECHTIGUNGSVERFAHREN (LAGESo)

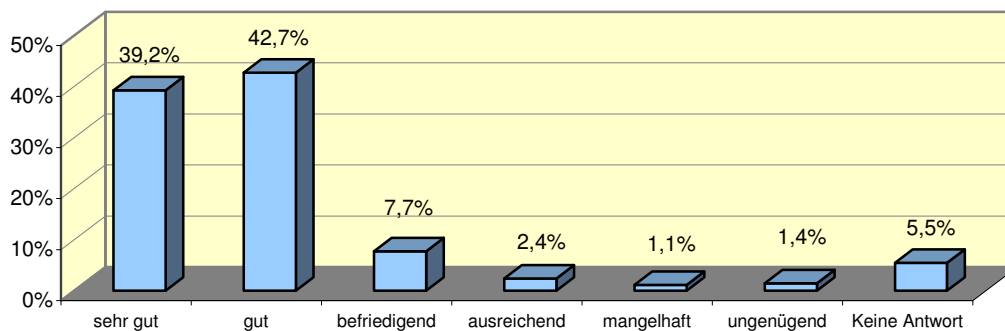
ABRECHNUNGSVERFAHREN

Das Berechtigungsverfahren ist in der Verordnung zum besonderen Fahrdienst in den §§ 1 – 3 geregelt.

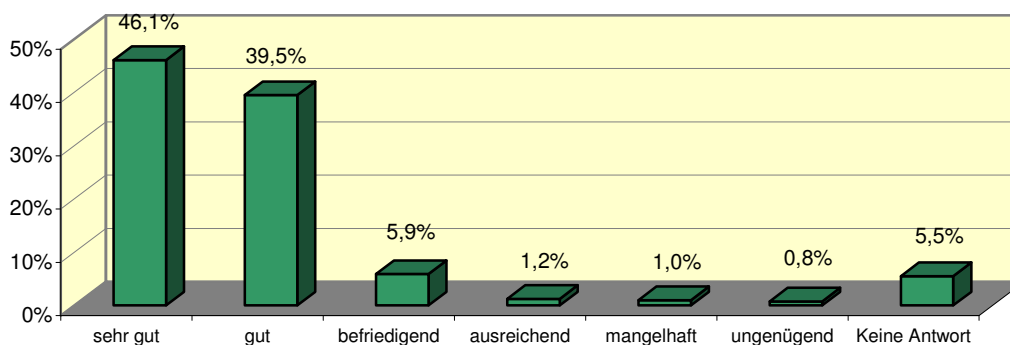


Sowohl das Berechtigungs- als auch das Abrechnungsverfahren wurden im Vergleich zu 2007 etwas besser bewertet.

Wie zufrieden sind Sie mit dem Abrechnungsverfahren?



Wie zufrieden sind Sie mit dem Magnetkartensystem?²⁾



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

²⁾ Der Regiebetreiber übermittelt pro Monat einen Datensatz zur Abrechnung. Diese Daten sind durch das Versorgungsamt nicht überprüfbar. Fehlerhafte Abrechnungen werden deshalb erst durch Reklamationen erkennbar.

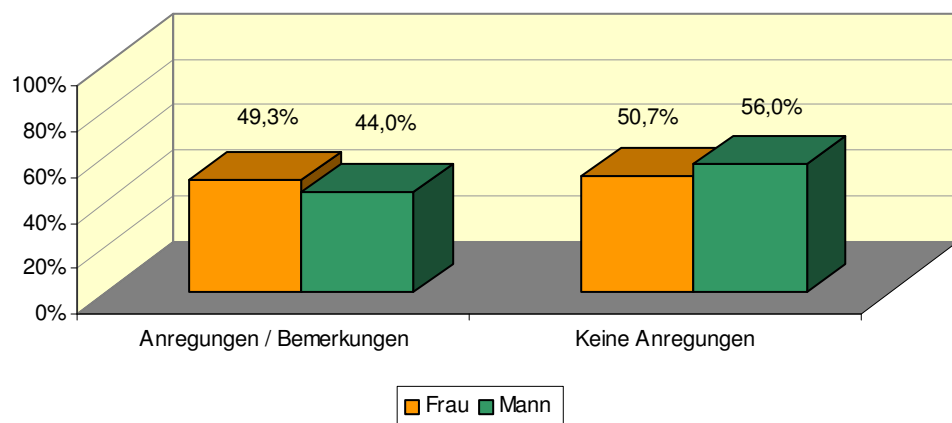
7. ANREGUNGEN / KRITIK

Welche Anregungen / Bemerkungen haben Sie zum Sonder-FahrDienst?

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.

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.

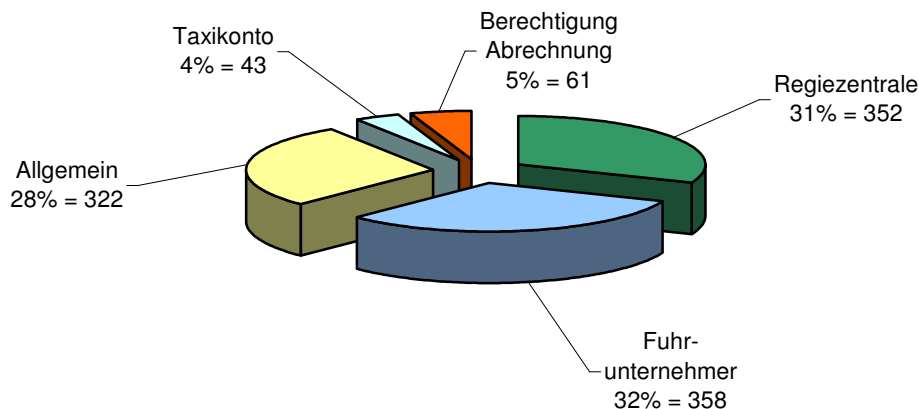


Insgesamt haben 47% der Nutzer/innen (2007 = 55%) die Gelegenheit wahrgenommen diese Frage zu beantworten.

Dies sind immerhin 8% weniger als bei der Befragung im Jahr 2007.

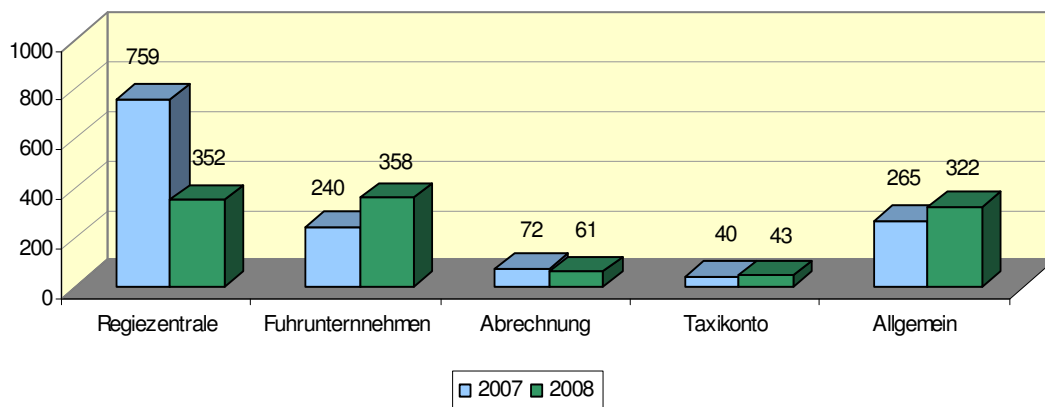
Da jedoch die 996 Nutzer/innen, zum Teil Anmerkungen zu mehreren Themen gemacht haben, wurden insgesamt 1.136 verschiedene Anmerkungen thematisch ausgewertet.

In einem ersten Auswertungsschritt wurden die Anmerkungen thematisch den einzelnen Schwerpunkten des Fragebogens zugeordnet.



Im Gegensatz zur letzten Befragung 2007 gab es bei den zusätzlichen Anregungen kein eindeutiges Schwerpunktthema.

Schwerpunktthemen



Bei der Befragung im Jahr 2007 war die Regiezentrale und hier insbesondere die Erreichbarkeit, eindeutiger Schwerpunkt der zusätzlichen Anmerkungen (2007 = 759).

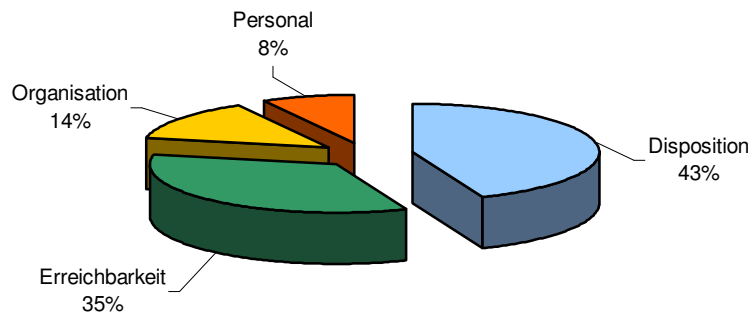
Hieraus könnte geschlossen werden, dass sich die Situation bei der telefonischen Fahrtannahme im Laufe des letzten Jahres in positiver Richtung stabilisiert hat.

Die zusätzlichen Bemerkungen bezüglich der Fuhrunternehmen haben sich jedoch von 17% im Jahr 2007 auf 32% erhöht.

Im nächsten Auswertungsschritt wurden die einzelnen Kategorien wiederum in Schwerpunktthemen unterteilt und einzeln ausgewertet.

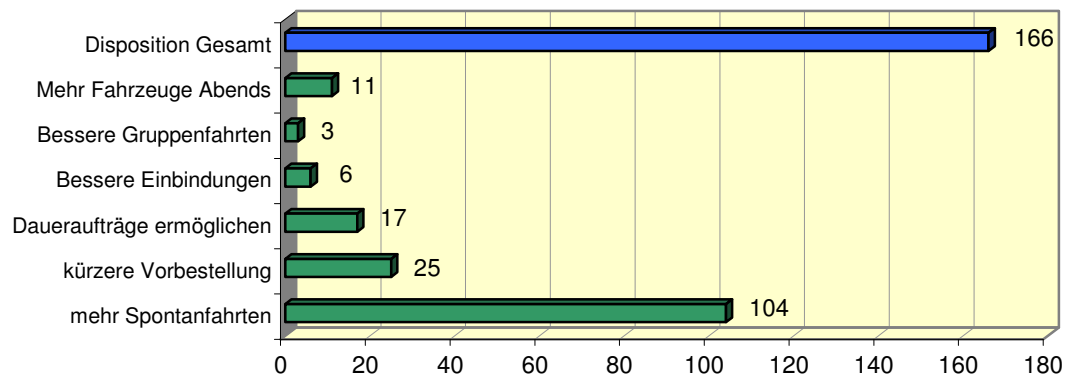
Kategorie „Regiezentrale“

Schwerpunkt der Anmerkungen zur Regiezentrale ist die (telefonische) Erreichbarkeit und die Disposition (Fahrtenvermittlung).³⁾



Schwerpunkt: „Disposition der Fahrten (Fahrtenvermittlung)“

Die meisten Anmerkungen (166) wurden zur Fahrtenvermittlung abgegeben.



An erster Stelle stand hier wiederum der Wunsch nach mehr Spontanfahrten (2007 = 215), sowie kürzere Vorbestellungszeiten (25).

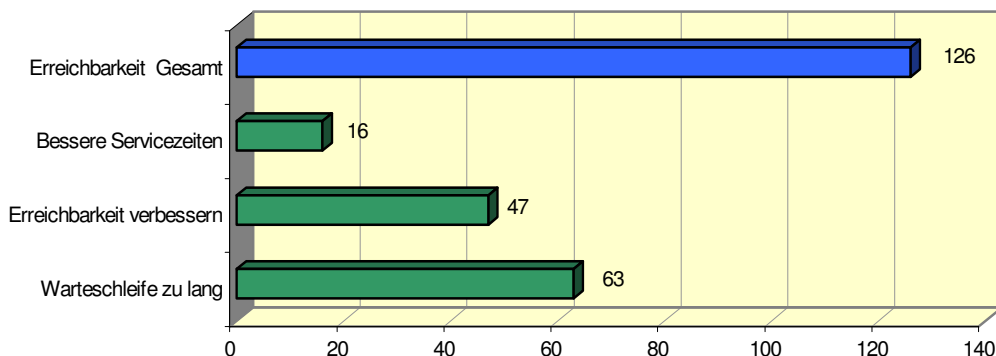
17 Nutzer/innen wünschen sich – wie bei der letzten Befragung - die Möglichkeit Daueraufträge buchen zu können.

Auf die zu geringen Fahrzeugkapazitäten in den Abendstunden wiesen 11 Nutzer/innen hin.

³⁾ Die einzelnen Themenkomplexe wurden wieder auf 100% hochgerechnet.

Schwerpunkt: „Erreichbarkeit der Regiezentrale“

An zweiter Stelle stehen die Anmerkungen zur Erreichbarkeit der Regiezentrale (wie auch bei der letzten Befragung).

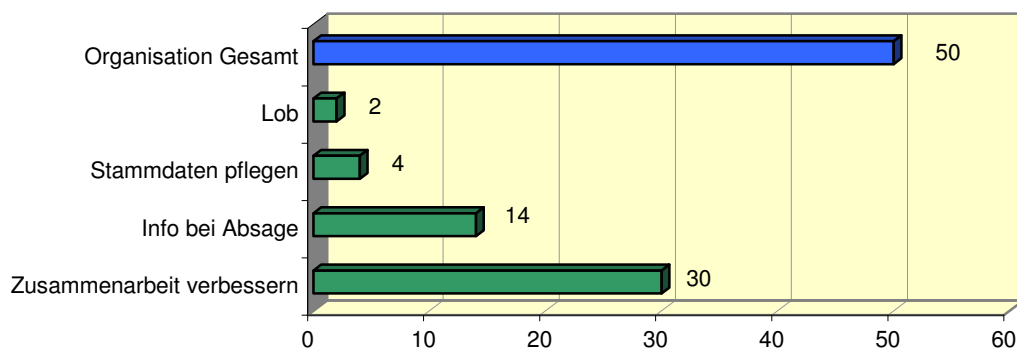


16 Nutzer/innen regen eine Verlängerung der telefonischen Servicezeiten der Regiezentrale an, insbesondere in den Abendstunden.

Die (telefonische) Erreichbarkeit der Regiezentrale wird trotz der recht guten Ergebnisse bei den „Schulnoten“ von 110 Fahrgästen bemängelt, wovon 63 die zu langen Zeiten in der telefonischen Warteschleife als ärgerlich und zu teuer empfanden.

Schwerpunkt: „Service bei der Auftragsvermittlung“

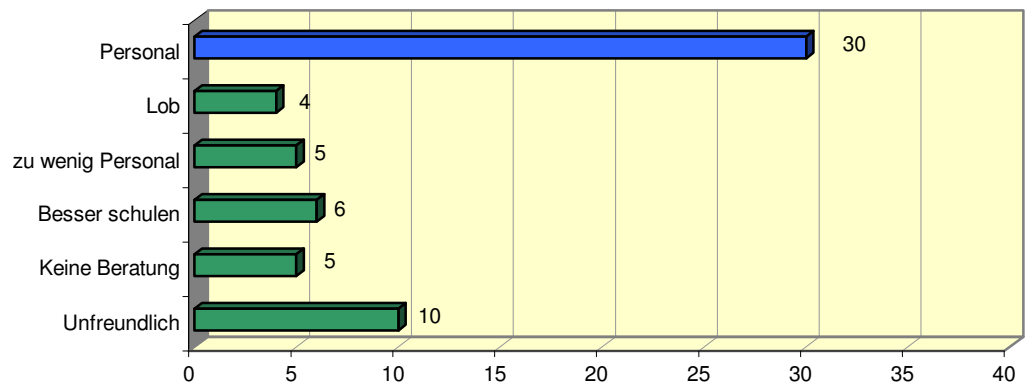
Zum Service bei der Auftragsvermittlung bzw. Organisation der Fahrtenvermittlung äußern sich 50 Nutzer/innen.



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

Gleichzeitig wird der fehlerhafte Datenbestand bei der Regiezentrale und eine fehlerhafte bzw. ungenügende Kommunikation mit dem Fahrpersonal bemängelt.

Schwerpunkt „Servicepersonal“



Beim Servicepersonal wird von 10 Nutzer/innen deren Unfreundlichkeit bemängelt (2007 = 31), wobei sich diese Kritik in den meisten Fällen ausdrücklich nur auf einzelne Mitarbeiter/innen bezog.

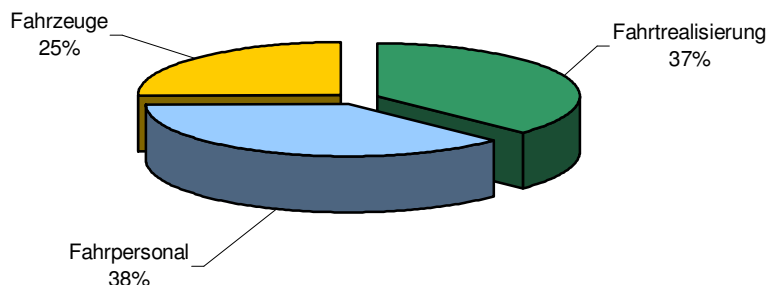
Die fehlende/unzureichende Beratung wird von insgesamt 5 Personen ausdrücklich bemängelt, eine bessere Schulung des Personals wünschen sich 6 Nutzer/innen.

5 Fahrgäste vermuten, dass die Mängel in der Regiezentrale mit einer personellen Unterbesetzung zusammenhängen.

In 4 Fällen wird das Servicepersonal in Bezug auf Freundlichkeit und Kompetenz gelobt.

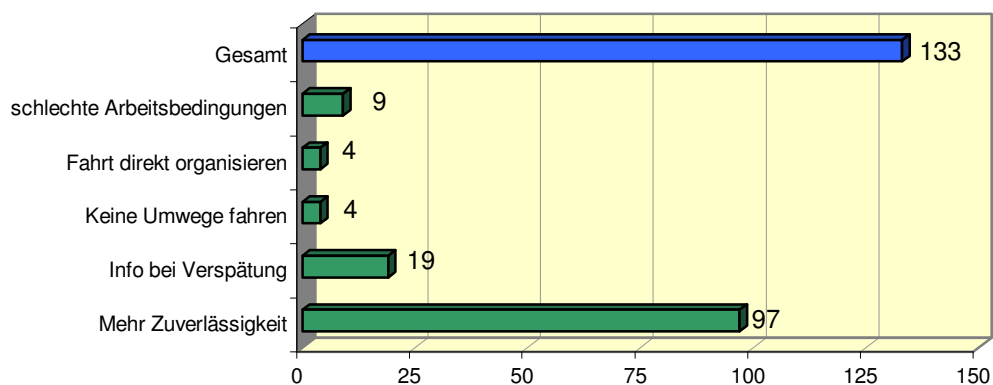
Kategorie „Führunternehmen“⁴⁾

Insgesamt 358 Nutzer/innen machen zusätzliche Anmerkungen zu den Führunternehmen (2007 = 240).



Schwerpunkt: „Führunternehmen Organisation“

133 Fahrgäste äußern sich zu der Organisation der Fahrten von den Führunternehmen.



Insbesondere wird bei der Fahrtrealisierung mehr Zuverlässigkeit eingefordert (97), sowie bei kurzfristigen Verspätungen eine direkte Information der Fahrgäste durch das Fahrpersonal angeregt.

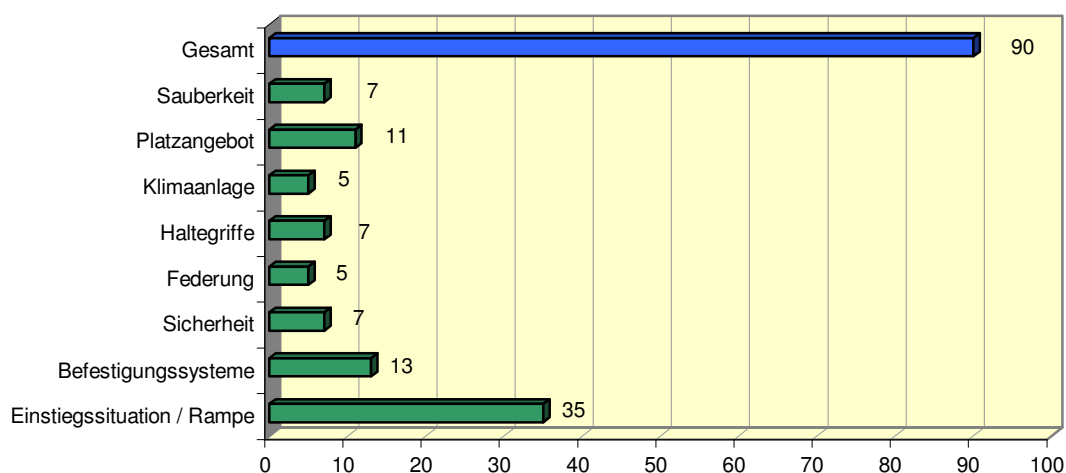
9 Nutzer/innen sehen die Ursache für das nicht immer korrekte Verhalten des Fahrpersonals in den schlechten Arbeitsbedingungen, den starken Termindruck und die langen Fahrzeiten/Arbeitszeiten.

⁴⁾ Die Einzelthemen zu den Führunternehmen wurden wieder auf 100% hochgerechnet.

Schwerpunkt: „Fahrzeuge“

90 Fahrgäste äußern sich zusätzlich zu den Standards der Sonderfahrzeuge.

Die Anmerkungen beziehen sich überwiegend auf Vorschläge zur Verbesserung der Fahrzeugsicherheit und auf die Berücksichtigung der besonders schwierigen körperlichen Situation der Nutzer/innen.



Trotz der guten Ergebnisse bei den „Schulnoten“ beklagen 35 Nutzer/innen die steilen bzw. zu engen Einstiegsrampen und 12 Nutzer/innen die unzulänglichen Rückhaltesysteme (Gurte).

Weichere Federungen der Fahrzeuge wünschen sich 5 Fahrgäste.

Bei der Sicherheit wird beklagt, dass die Fahrzeuge zum Teil veraltet sind und z.B. nutzbare Kopfstützen bzw. zusätzliche Haltegriffe (7) fehlen. Eine unzumutbare bzw. zu enge Raumsituation in den Fahrzeugen bemängeln 11 Fahrgäste.

Dies entspricht im Wesentlichen den Schwerpunkten der Anmerkungen aus der letzten Befragung.

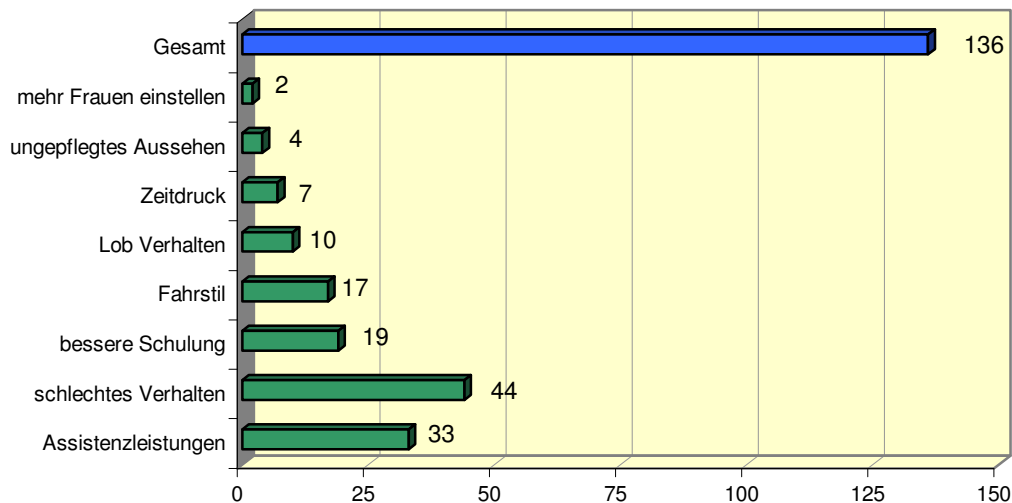
Eine Klimaanlage bzw. einen Sonnenschutz wünschen sich 5 Fahrgäste.

Die mangelnde Sauberkeit der Fahrzeuge wird von 7 Nutzer/innen beklagt.

Schwerpunkt: „Fahrpersonal“

Insgesamt 136 Nutzer/innen machen Anmerkungen zum Fahrpersonal.

Auch hier weichen die Anmerkungen in ihrer Tendenz erheblich von den guten Ergebnissen bei den „Schulnoten“ ab.



Insbesondere wird von 44 Nutzer/innen das unfreundliche und unsensible Verhalten des Fahrpersonals bemängelt.

33 Nutzer/innen berichten, dass das Fahrpersonal notwendige Assistenzleistungen verweigere.

Einen unsensiblen, ruppigen Fahrstil beklagen 17 Fahrgäste.

7 Fahrgäste sehen den Zeitdruck als Ursache für das unsensible Verhalten des Fahrpersonals und den ruppigen Fahrstil.

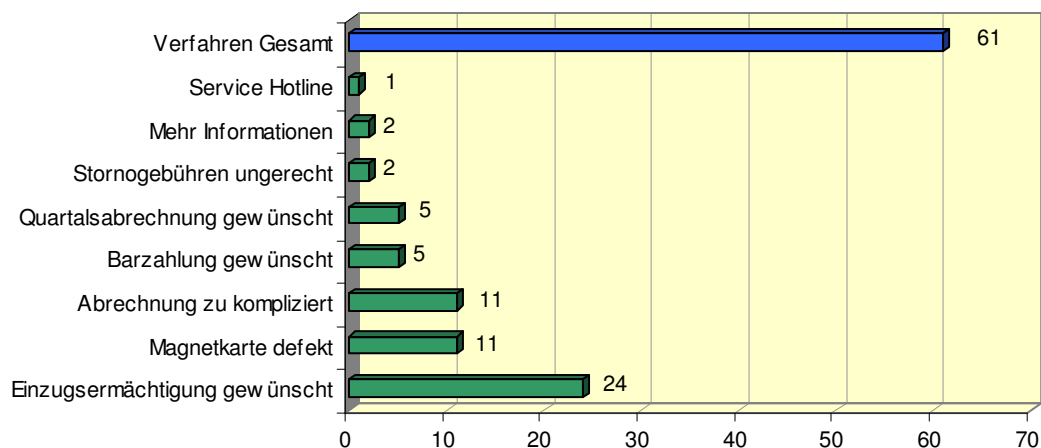
Eine bessere Schulung des Fahrpersonals, insbesondere in einer sicheren Handhabung bei der Treppenhilfe und für die besondere Situation von Menschen mit Mobilitätsstörungen (mehr Verständnis und Sensibilität) wird von 19 Nutzer/innen gefordert. Zwei Nutzer/innen wünschen sich mehr Frauen als Fahrpersonal und verbinden damit die Hoffnung auf mehr Sensibilität und Feinfühligkeit.

4 Nutzer/innen beklagen das ungepflegte Aussehen des Fahrpersonals.

Von insgesamt 10 Fahrgästen wird die Hilfsbereitschaft und Freundlichkeit des Fahrpersonals ausdrücklich gelobt.

Kategorie „Berechtigungsverfahren / Abrechnungsverfahren“⁵

61 Nutzer/innen äußern sich zum Berechtigungsverfahren und Abrechnungsverfahren.



Von 11 Nutzer/innen wird das Abrechnungs- und Antragsverfahren als zu kompliziert bemängelt und die Stornogebühren⁶⁾ als ungerecht empfunden (2).

24 Fahrgäste wünschen sich die Möglichkeit die Eigenbeteiligung per Bankeinzugsverfahren bezahlen zu können bzw. Quartalsrechnungen zu erhalten (5)

5 Nutzer/innen wünschen sich die Möglichkeit von Bareinzahlungen direkt im Fahrzeug.

Eine defekte bzw. nicht funktionierende Magnetkarte beklagen 11 Nutzer/innen.

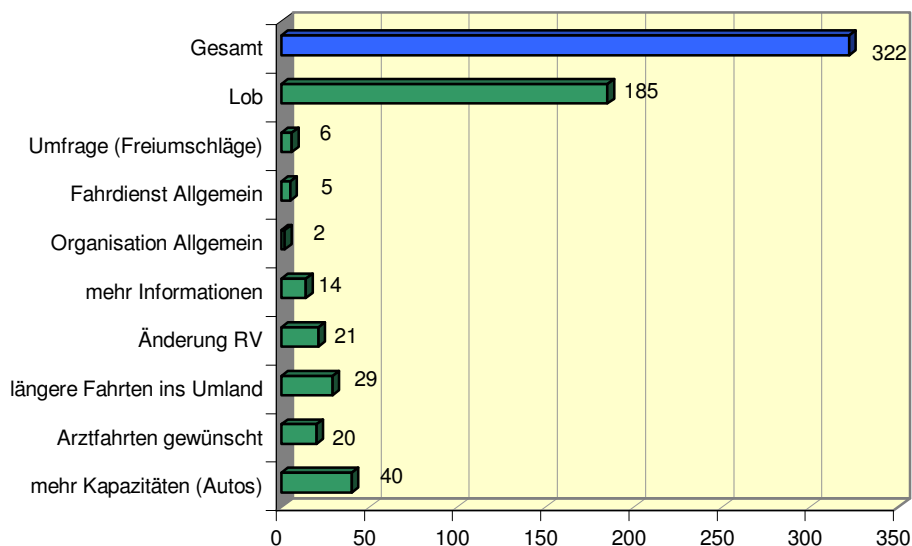
Mehr Informationen und längere Servicezeiten der telefonischen Hotline wünschen sich insgesamt 3 Nutzer/innen.

⁵⁾ Die Einzelthemen zum Berechtigungs- / Abrechnungsverfahren wurden wieder auf 100% hochgerechnet.

⁶⁾ Eine Stornogebühren in Höhe von 2,05 Euro pro Fahrt wird erhoben, wenn vorbestellte Fahrten erst am Fahrttag vom Fahrgast abgesagt werden.

Kategorie „Allgemeine Anmerkungen“

Anmerkungen zur Rechtsverordnung, zur Ausweitung der Kapazitäten des Fahrdienstes sowie positive Bemerkungen (Lob) zum Fahrdienst wurden in der Kategorie „Allgemeine Anmerkungen“ zusammengefasst.



Insgesamt 185 Fahrdienstnutzer/innen loben den Berliner SonderfahrDienst ausdrücklich. Viele davon betonen, dass sie ohne den Fahrdienst in ihrer Mobilität erheblich eingeschränkter wären und eine Teilhabe am gesellschaftlichen Leben kaum möglich wäre.

Der Wunsch gerade an Wochenenden bzw. Feiertagen mehr Fahrzeuge zur Verfügung zu haben, um dem erhöhten Mobilitätsbedürfnis an diesen Tagen gerecht zu werden, wird von 40 der Nutzer/innen geäußert.

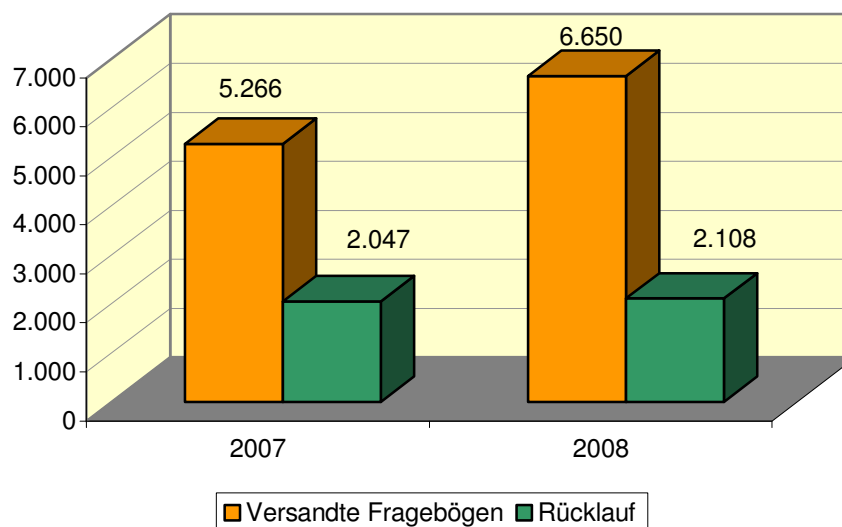
Desweiteren wird gewünscht, dass Arztfahrten auch über den Sonderfahrdienst gebucht und abrechnet werden können (20) und der Radius für Fahrten in das Land Brandenburg erweitert werden sollte (29).

Anmerkungen zu einer notwendigen Änderung der Rechtsverordnung machen 21 Nutzer/innen.

Um Freiumsschläge zur Rücksendung der Fragebögen bei einer nächsten Befragung bitten 6 Nutzer/innen.

8. Vergleich mit den Ergebnissen der Befragung 2007

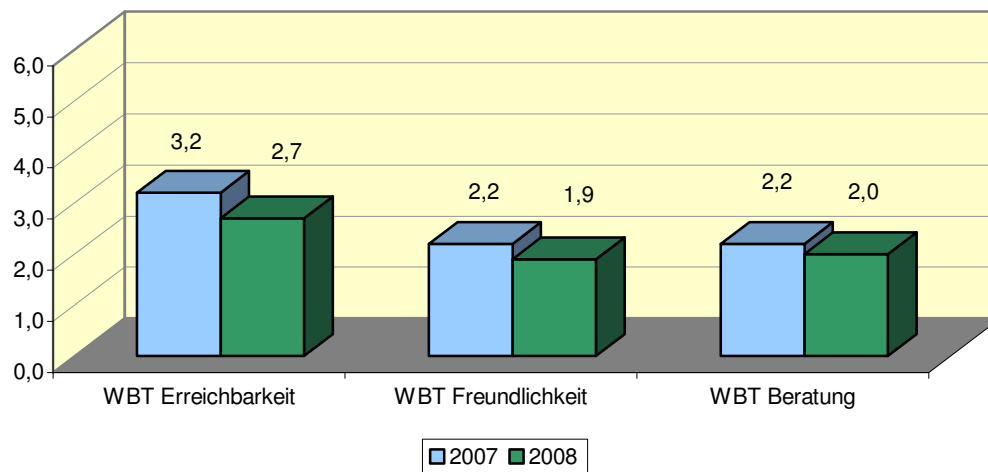
8.1. Rücklaufquote



Die Rücklaufquote im Jahr 2008 betrug 31,7%, im Vergleich zum Jahr 2007 mit einer Rücklaufquote von 38,9%.

8.2. Regiezentrale

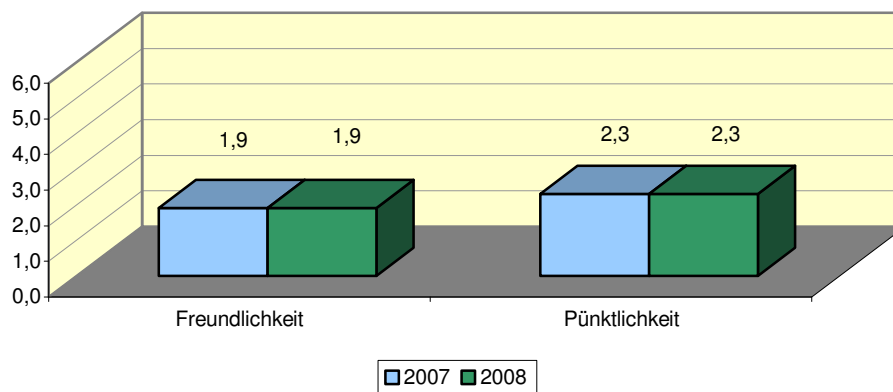
Die Regiezentrale konnte ihre Bewertungen gegenüber der Befragung im Jahr 2007 insgesamt verbessern:



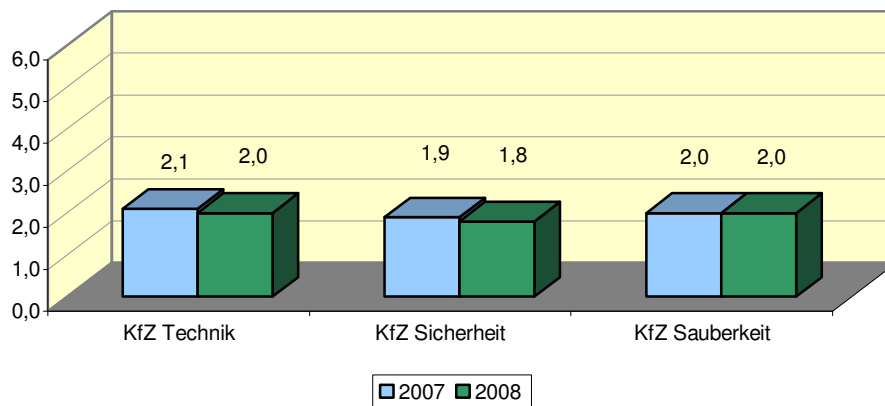
Besonders erfreulich ist hierbei die Verbesserung bei der Erreichbarkeit der Regiezentrale um eine halbe Note von 3,2 auf 2,7.

8.3. Fuhrunternehmen

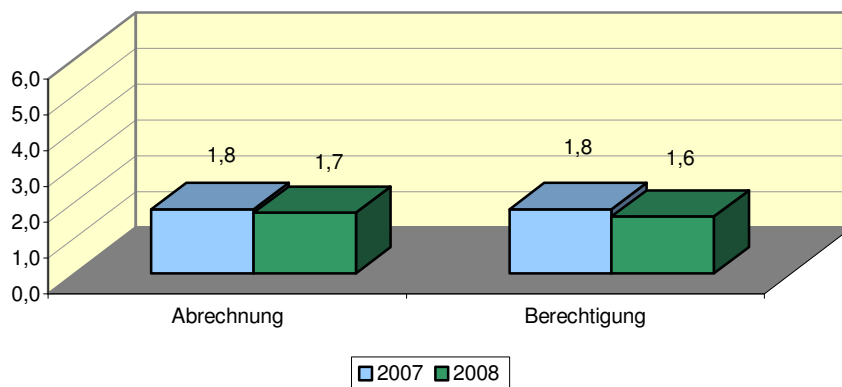
Die Bewertung des Fahrpersonals ist im Vergleich zur Befragung im Jahr 2007 konstant geblieben.



Die Beurteilung der Fahrzeuge durch die Nutzer/innen hat sich gegenüber dem Vorjahr leicht verbessert.

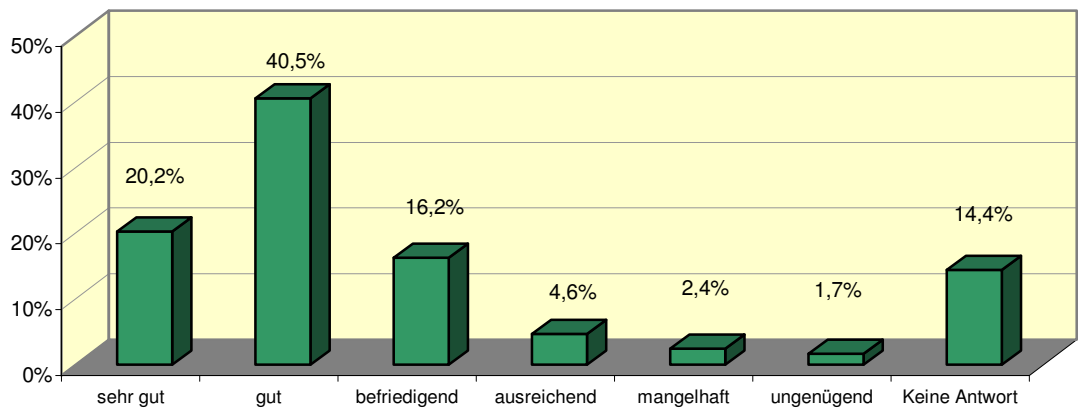


8.4. Bewilligungs- und Abrechnungsverfahren



Sowohl das Berechtigungs- als auch das Abrechnungsverfahren erhielten gegenüber dem Vorjahr leicht verbesserte Bewertungen.

8.5. Entwicklung des Fahrdienstes

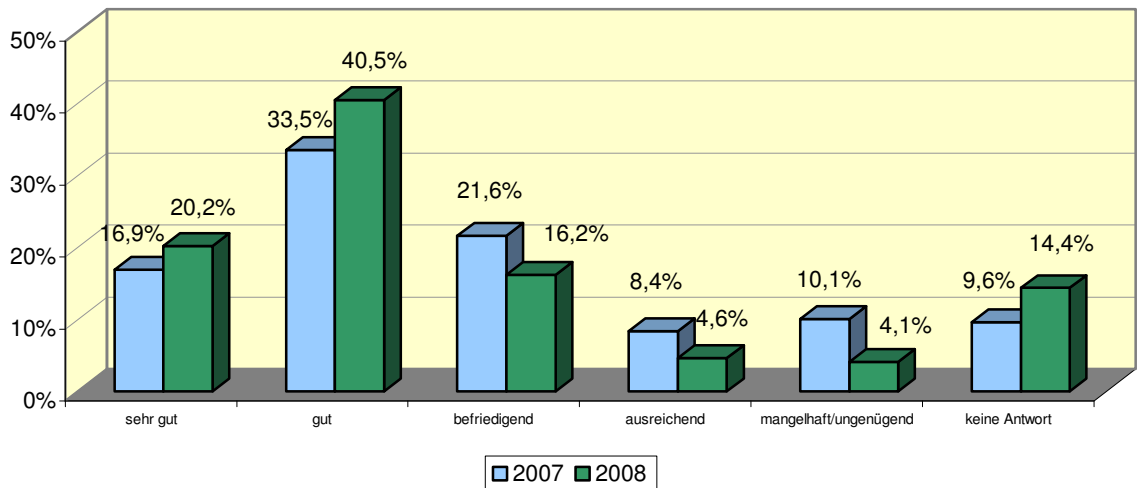


Die Entwicklung des Berliner Sonderfahrdienstes wird zum überwiegenden Teil von den Fahrgästen positiv beurteilt.

60,7% geben dem Fahrdienst eine sehr gute bis gute Beurteilung (2007 = 50,4%)

4,1% der Nutzer/innen geben dem Sonderfahrdienst eine schlechte Bewertung von ungenügend/mangelhaft (2007 = 10,1%).

Vergleich zur letzten Befragung



Die Entwicklung des Berliner Sonderfahrdienstes wurde mit einer **Gesamtnote von 1,9** beurteilt, damit hat sich die Note gegenüber der letzten Befragung um 0,5 oder **eine halbe Note verbessert** (2007 = 2,4).

Dies ist ein beachtliches Ergebnis und zeigt, dass die Bemühungen aller am Fahrdienst Beteiligten in die richtige Richtung gehen.

Anlage 1/1

Frage 1 = Assistenzleistungen

Frage 1	Frau	Mann	Summe	Frau	Mann	Gesamt
Ja, Treppenhilfe	608	361	969	46,70%	44,79%	45,97%
Ja, Umsetzhilfe	40	34	74	3,07%	4,22%	3,51%
Ja, Anziehhilfe	30	9	39	2,30%	1,12%	1,85%
Ja, Treppe + Umsetz	66	43	109	2,61%	3,85%	3,08%
Ja, Treppe + Anzieh	34	31	65	0,77%	0,25%	0,57%
ja, Umsetz + Anzieh	10	2	12	5,07%	5,33%	5,17%
Ja, alle Drei	50	26	76	3,84%	3,23%	3,61%
Nein	427	281	708	32,80%	34,86%	33,59%
Keine Antwort	37	19	56	2,84%	2,36%	2,66%
Gesamt	1302	806	2108	100,00%	100,00%	100,00%

Frage 2 = Vorbestellung / Spontanfahrt

Frage 2	Frau	Mann	Summe	Frau	Mann	Gesamt
Vorbestellung	925	588	1513	71,04%	72,95%	71,77%
Spontanfahrt	178	115	293	13,67%	14,27%	13,90%
Beides	146	75	221	11,21%	9,31%	10,48%
Keine Antwort	53	28	81	4,07%	3,47%	3,84%
Gesamt	1302	806	2108	100,00%	100,00%	100,00%

Frage 3 = Fahrtenanmeldung

Frage 3	Frau	Mann	Summe	Frau	Mann	Gesamt
Telefonisch	1069	646	1715	82,04%	80,25%	81,36%
per FAX	84	78	162	6,45%	9,69%	7,69%
per E-Mail	30	18	48	2,30%	2,24%	2,28%
per Post	1	6	7	0,08%	0,75%	0,33%
Telefon / Fax	64	27	91	4,91%	3,35%	4,32%
Telefon / Mail	25	15	40	1,92%	1,86%	1,90%
Unterschiedlich	14	5	19	1,07%	0,62%	0,90%
Keine Antwort	16	10	26	1,23%	1,24%	1,23%
Gesamt	1303	805	2108	100,00%	100,00%	100,00%

Anlage 1/2

Frage 4 = Erreichbarkeit der Regiezentrale

Frage 4	Frau	Mann	Summe	Frau	Mann	Gesamt
1 = sehr gut	180	103	283	13,81%	12,80%	13,43%
2 = gut	410	264	674	31,47%	32,80%	31,97%
3 = befriedigend	343	228	571	26,32%	28,32%	27,09%
4 = ausreichend	184	92	276	14,12%	11,43%	13,09%
5 = mangelhaft	96	83	179	7,37%	10,31%	8,49%
6 = ungenügend	49	20	69	3,76%	2,48%	3,27%
Keine Antwort	41	15	56	3,15%	1,86%	2,66%
Gesamt	1303	805	2108	100,00%	100,00%	100,00%

Frage 5a = Freundlichkeit Personal Regiezentrale

Frage 5a	Frau	Mann	Summe	Frau	Mann	Gesamt
1 = sehr gut	458	265	723	35,15%	32,92%	34,30%
2 = gut	571	353	924	43,82%	43,85%	43,83%
3 = befriedigend	154	127	281	11,82%	15,78%	13,33%
4 = ausreichend	61	24	85	4,68%	2,98%	4,03%
5 = mangelhaft	22	10	32	1,69%	1,24%	1,52%
6 = ungenügend	12	8	20	0,92%	0,99%	0,95%
Keine Antwort	25	18	43	1,92%	2,24%	2,04%
Gesamt	1303	805	2108	100,00%	100,00%	100,00%

Frage 5b = Beratung Personal Regiezentrale

Frage 5b	Frau	Mann	Summe	Frau	Mann	Gesamt
1 = sehr gut	336	185	521	25,81%	22,95%	24,72%
2 = gut	510	333	843	39,17%	41,32%	39,99%
3 = befriedigend	199	147	346	15,28%	18,24%	16,41%
4 = ausreichend	72	43	115	5,53%	5,33%	5,46%
5 = mangelhaft	35	15	50	2,69%	1,86%	2,37%
6 = ungenügend	19	10	29	1,46%	1,24%	1,38%
Keine Antwort	131	73	204	10,06%	9,06%	9,68%
Gesamt	1302	806	2108	100,00%	100,00%	100,00%

Anlage 1/3

Frage 6a = Freundlichkeit / Hilfsbereitschaft Fahrperso

Frage 6a	Frau	Mann	Summe	Frau	Mann	Gesamt
1 = sehr gut	470	297	767	36,10%	36,85%	36,39%
2 = gut	565	330	895	43,39%	40,94%	42,46%
3 = befriedigend	167	121	288	12,83%	15,01%	13,66%
4 = ausreichend	48	28	76	3,69%	3,47%	3,61%
5 = mangelhaft	24	12	36	1,84%	1,49%	1,71%
6 = ungenügend	12	7	19	0,92%	0,87%	0,90%
Keine Antwort	16	11	27	1,23%	1,36%	1,28%
Gesamt	1302	806	2108	100,00%	100,00%	100,00%

Frage 6b = Zuverlässigkeit / Pünktlichkeit Fahrpersona

Frage 6b	Frau	Mann	Summe	Frau	Mann	Gesamt
1 = sehr gut	327	201	528	25,12%	24,94%	25,05%
2 = gut	476	320	796	36,56%	39,70%	37,76%
3 = befriedigend	294	176	470	22,58%	21,84%	22,30%
4 = ausreichend	106	62	168	8,14%	7,69%	7,97%
5 = mangelhaft	57	20	77	4,38%	2,48%	3,65%
6 = ungenügend	27	21	48	2,07%	2,61%	2,28%
Keine Antwort	15	6	21	1,15%	0,74%	1,00%
Gesamt	1302	806	2108	100,00%	100,00%	100,00%

Frage 7a = Einstiegsituation (Rampe)

Frage 7a	Frau	Mann	Summe	Frau	Mann	Gesamt
1 = sehr gut	308	226	534	23,64%	28,07%	25,33%
2 = gut	625	393	1018	47,97%	48,82%	48,29%
3 = befriedigend	236	125	361	18,11%	15,53%	17,13%
4 = ausreichend	64	27	91	4,91%	3,35%	4,32%
5 = mangelhaft	20	8	28	1,53%	0,99%	1,33%
6 = ungenügend	13	4	17	1,00%	0,50%	0,81%
Keine Antwort	37	22	59	2,84%	2,73%	2,80%
Gesamt	1303	805	2108	100,00%	100,00%	100,00%

Anlage 1/4

Frage 7b = Sicherheit Fahrzeuge (Gurte)

Frage 7b	Frau	Mann	Summe	Frau	Mann	Gesamt
1 = sehr gut	437	283	720	33,54%	35,16%	34,16%
2 = gut	614	386	1000	47,12%	47,95%	47,44%
3 = befriedigend	150	83	233	11,51%	10,31%	11,05%
4 = ausreichend	36	18	54	2,76%	2,24%	2,56%
5 = mangelhaft	15	10	25	1,15%	1,24%	1,19%
6 = ungenügend	9	4	13	0,69%	0,50%	0,62%
Keine Antwort	42	21	63	3,22%	2,61%	2,99%
Gesamt	1303	805	2108	100,00%	100,00%	100,00%

Frage 7c = Hygiene / Sauberkeit Fahrzeuge

Frage B 7c	Frau	Mann	Summe	Frau	Mann	Gesamt
1 = sehr gut	300	202	502	23,02%	25,09%	23,81%
2 = gut	699	423	1122	53,65%	52,55%	53,23%
3 = befriedigend	197	128	325	15,12%	15,90%	15,42%
4 = ausreichend	49	22	71	3,76%	2,73%	3,37%
5 = mangelhaft	11	6	17	0,84%	0,75%	0,81%
6 = ungenügend	8	4	12	0,61%	0,50%	0,57%
Keine Antwort	39	20	59	2,99%	2,48%	2,80%
Gesamt	1303	805	2108	100,00%	100,00%	100,00%

Anlage 1/5

Frage 8 = Abrechnungsverfahren

Frage 8	Frau	Mann	Summe	Frau	Mann	Gesamt
1 = sehr gut	511	316	827	39,22%	39,25%	39,23%
2 = gut	547	353	900	41,98%	43,85%	42,69%
3 = befriedigend	103	59	162	7,90%	7,33%	7,69%
4 = ausreichend	37	13	50	2,84%	1,61%	2,37%
5 = mangelhaft	18	6	24	1,38%	0,75%	1,14%
6 = ungenügend	19	11	30	1,46%	1,37%	1,42%
Keine Antwort	68	47	115	5,22%	16,73%	5,46%
Gesamt	1303	805	2108	100,00%	110,89%	100,00%

Frage 9 = Magnetkarte

Frage 9	Frau	Mann	Summe	Frau	Mann	Gesamt
1 = sehr gut	567	404	971	43,51%	50,19%	46,06%
2 = gut	531	303	834	40,75%	37,64%	39,56%
3 = befriedigend	82	42	124	6,29%	5,22%	5,88%
4 = ausreichend	18	8	26	1,38%	0,99%	1,23%
5 = mangelhaft	19	2	21	1,46%	0,25%	1,00%
6 = ungenügend	12	4	16	0,92%	0,50%	0,76%
Keine Antwort	74	42	116	5,68%	5,22%	5,50%
Gesamt	1303	805	2108	100,00%	100,00%	100,00%

Frage 10 = Entwicklung seit Januar 2008

Frage 10	Frau	Mann	Summe	Frau	Mann	Gesamt
1 = sehr gut	263	163	426	20,18%	20,25%	20,21%
2 = gut	516	337	853	39,60%	41,86%	40,46%
3 = befriedigend	212	130	342	16,27%	16,15%	16,22%
4 = ausreichend	59	39	98	4,53%	4,84%	4,65%
5 = mangelhaft	40	11	51	3,07%	1,37%	2,42%
6 = ungenügend	24	11	35	1,84%	1,37%	1,66%
Keine Antwort	189	114	303	14,50%	14,16%	14,37%
Gesamt	1303	805	2108	100,00%	100,00%	100,00%

Anlage 1/6

Frage 11 - Infobrief

Frage 11	Frau	Mann	Summe	Frau	Mann	Gesamt
1 = sehr gut	353	219	572	27,11%	27,17%	27,13%
2 = gut	451	325	776	34,64%	40,32%	36,81%
3 = befriedigend	155	91	246	11,90%	11,29%	11,67%
4 = ausreichend	55	20	75	4,22%	2,48%	3,56%
5 = mangelhaft	19	9	28	1,46%	1,12%	1,33%
6 = ungenügend	19	8	27	1,46%	0,99%	1,28%
Keine Antwort	250	134	384	19,20%	16,63%	18,22%
Gesamt	1302	806	2108	100,00%	100,00%	100,00%

Frage 12 = Nutzung ÖPNV

Frage 12	Frau	Mann	Summe	Frau	Mann	Gesamt
ja	327	279	606	25,08%	34,79%	28,77%
nein, Gesundheit	640	334	974	49,08%	41,65%	46,25%
nein, Verkehr	66	51	117	5,06%	6,36%	5,56%
Verkehr + Gesundheit	61	39	100	4,68%	4,86%	4,75%
Nein, Mut	149	65	214	11,43%	8,10%	10,16%
Alle 3 Gründe	18	8	26	1,38%	1,00%	1,23%
Keine Antwort	43	26	69	3,30%	3,24%	3,28%
Gesamt	1304	802	2106	100,00%	100,00%	100,00%

Frage 13 = Nutzung Taxikonto

Frage 13	Frau	Mann	Summe	Frau	Mann	Gesamt
ja	263	137	400	20,18%	17,08%	19,00%
nein	685	461	1146	52,57%	57,48%	54,44%
Kenne ich nicht	318	188	506	24,41%	23,44%	24,04%
Keine Antwort	37	16	53	2,84%	2,00%	2,52%
Gesamt	1303	802	2105	100,00%	100,00%	100,00%

Landesamt für Gesundheit und Soziales



Qualitätsmanagement Sonderfahrdienst

Kundenbefragung zum Sonderfahrdienst 2008

August 2008

Sehr geehrter Nutzer, sehr geehrte Nutzerin,

wir sind sehr daran interessiert, die Leistungen des Fahrdienstes im Rahmen der gegebenen Möglichkeiten zu optimieren. Dafür 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 2008**

- per Post oder Fax an die Arbeitsgruppe Qualitätsmanagement zurücksenden.

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

Faxnummer: 9012 3235

- oder direkt bei Ihrer nächsten Fahrt mit dem Sonderfahrdienst beim Fahrpersonal abgeben

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 oder andere Assistenzleistungen?**
- Ja, Treppenhilfe
 Ja, Umsetzhilfe
 Ja, Anziehhilfe Nein
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

Bitte geben Sie uns bei den Fragen 4 bis 12 Schulnoten:
1 = sehr gut und 6 = sehr schlecht

4. **Wie zufrieden sind Sie mit der Erreichbarkeit der Regiezentrale (WBT)?**

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

5. **Wie zufrieden sind Sie mit dem Personal der Regiezentrale (WBT)?**

Freundlichkeit:

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

Beratung:

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

6. **Wie zufrieden sind Sie mit dem Fahrpersonal?**

Freundlichkeit / Hilfsbereitschaft:

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

Zuverlässigkeit / Pünktlichkeit:

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

7. Wie zufrieden sind Sie mit dem Fahrzeugstandard

Technische Ausstattung = Einstiegssituation (Rampe):

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

Sicherheit = Rückhaltesystem (Gurte):

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

Hygiene / Sauberkeit:

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

8. Wie zufrieden sind Sie mit dem Abrechnungsverfahren?

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

9. Wie zufrieden sind Sie mit dem Magnetkartensystem?

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

10. Wie zufrieden sind Sie mit der Entwicklung seit Januar 2008?

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

11. Wie nützlich finden Sie den „Infobrief Sonderfahrdienst“?

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

12. Nutzen Sie auch den Öffentlichen Personennahverkehr?

- Ja
- Nein, kann ich aus gesundheitlichen Gründen nicht.
- Nein, kann ich aus verkehrstechnischen Gründen nicht.
- Nein, traue ich mich nicht.

13. Nutzen Sie auch das Taxikonto?

- Ja
- Nein
- Kenne ich nicht

14. Welche Anregungen/Bemerkungen haben zum Sonderfahrdienst?

--

Nur für statistische Zwecke: Geschlecht

- männlich
- weiblich