

# DER BERLINER SONDERFAHRDIENST FÜR MENSCHEN MIT BEHINDERUNG AUSWERTUNG DER KUNDENBEFRAGUNG 2010

## INHALT:

1. Der Berliner Sonderfahrdienst
2. Kundenbefragung 2010
  - 2.1. Allgemeine Angaben zum Nutzer/innenverhalten
  - 2.2. Fahrtvermittlung (Regiezentrale)
  - 2.3. Fahrtrealisierung (Führunternehmen)
  - 2.4. Berechtigungsverfahren / Abrechnungsverfahren (LAGeSo)
  - 2.5. Taxikonto
  - 2.6. Nutzung anderer Beförderungsformen
  - 2.7. Anregungen / Kritik
3. Zusammenfassende Ergebnisse der Befragungen 2007, 2008 und 2010
  - 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  
Postfach 310929, 10639 Berlin (Postanschrift)  
Telefon: 90229 6433 Fax: 90229 6095  
E-Mail: sonderfahrtdienst@lageso.berlin.de  
Für den Inhalt verantwortlich:  
Abt. III - Versorgung – III E - Romy Feyen -  
V.i.S.d.P.: Silvia Kostner – Z Press –

**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](http://www.lageso.berlin.de)  
zum Herunterladen bereit.**

**Berlin, Dezember 2010**

## 1. DER BERLINER SONDERFAHRDIENST

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

Zuständig für die Fahrtenvermittlung ist seither eine privatrechtlich organisierte Regiezentrale, seit Juli 2006 die WBT (Wirtschaftsgenossenschaft Berliner Taxibesitzer eG).

Die Einzelfahrten werden durch vertraglich gebundene Fuhrunternehmen durchgeführt.

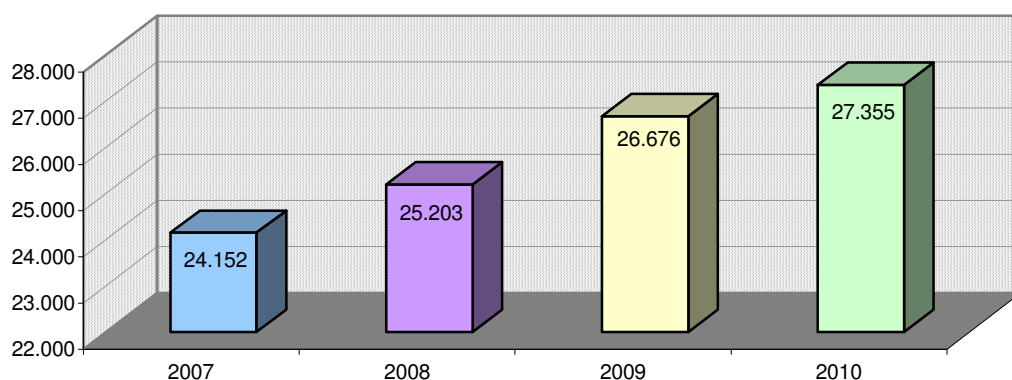
Das gesamte Berechtigungs- und Abrechnungsverfahren sowie das Qualitätsmanagement mit einer zentralen Beschwerdestelle ist beim Landesamt für Gesundheit und Soziales angesiedelt.

Die Arbeitsgruppe „Qualitätsmanagement“ hat das Ziel, eine zentrale Anlaufstelle für alle Nutzungsberechtigten des Berliner Sonderfahrdienstes zu sein. Sie soll als „Anwalt der Nutzer/innen“ Beschwerden und Anfragen nachgehen, Unstimmigkeiten klären und durch ein regelmäßiges Berichtswesen die Ursachen und Gründe darstellen.

### Berechtigungsverfahren

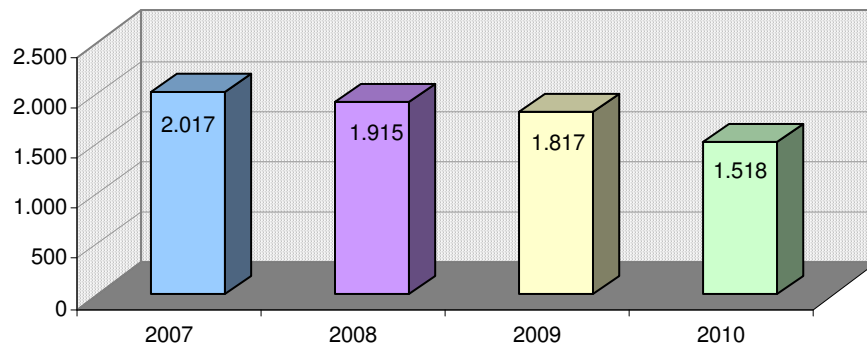
Voraussetzung für die Nutzung des Berliner Sonderfahrdienstes ist die Feststellung des Merkzeichen „T“ durch das Landesamt für Gesundheit und Soziales.

Das Merkzeichen „T“ erhalten Menschen mit einer außergewöhnlichen Gehbehinderung (Merkzeichen „aG“), einem mobilitätsbedingten Grad der Behinderung (GdB) von mindestens 80 und nachgewiesenen Fähigkeitsstörungen beim Treppensteigen.



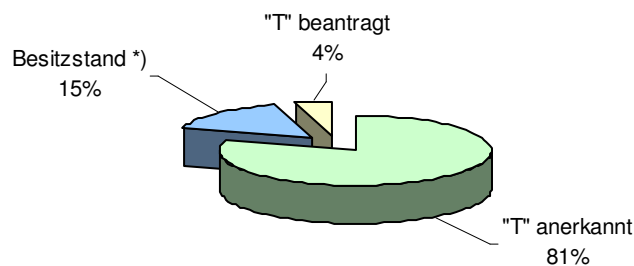
**Durchschnittliche Anzahl der Berechtigten mit dem Merkzeichen „T“**

Personen, bei denen die Kosten für einen Rollstuhl oder Rollator aufgrund einer ärztlichen Verordnung von einem Leistungsträger übernommen wurden, erhalten auf Antrag für die Dauer des ersten Feststellungsverfahrens zunächst eine befristete Berechtigung.

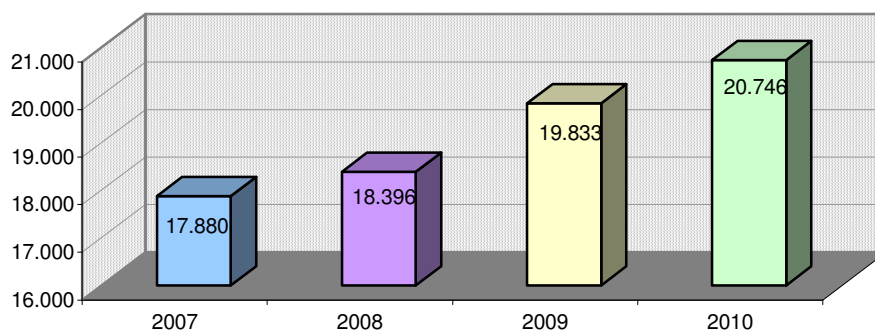


#### Durchschnittliche Anzahl der Anträge auf eine vorläufige Berechtigung

Im September 2010 gab es insgesamt 34.138 Sonderfahrdienstberechtigte.



Von diesen grundsätzlich Berechtigten hatten im September 20.978 Personen eine Magnetkarte zur Nutzung des Sonderfahrdienstes.

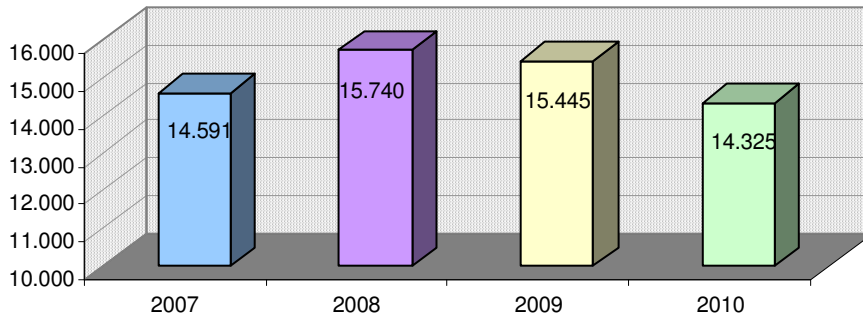


#### Aktive Magnetkarten (Jahresdurchschnitt)

\*) Einen **Besitzstand für die Nutzung des Sonderfahrdienstes** haben Personen, die bereits vor dem 01. Juli 2005 das 80. Lebensjahr vollendet hatten und zu diesem Zeitpunkt am Fahrdienst „Telebus“ teilgenommen haben.

## Sonderfahrdienst - Regiezentrale

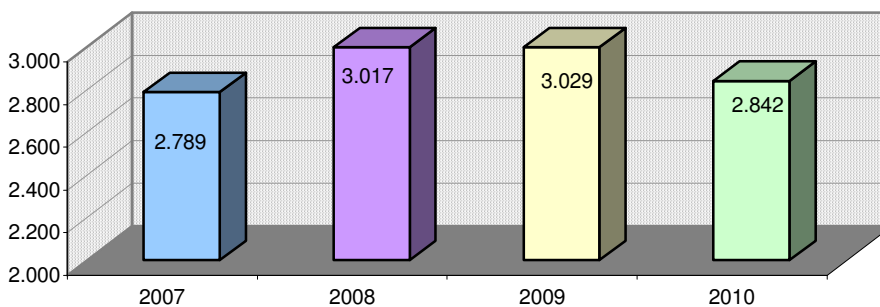
Im Jahr 2010 wurden über die Regiezentrale monatlich im Durchschnitt 14.325 Beförderungen vermittelt und durchgeführt (Stand: September). Über 137.000 Kilometer werden dabei monatlich von den Fahrzeugen des Sonderfahrdienstes zurückgelegt.



## Monatliche Fahrten im Jahresdurchschnitt

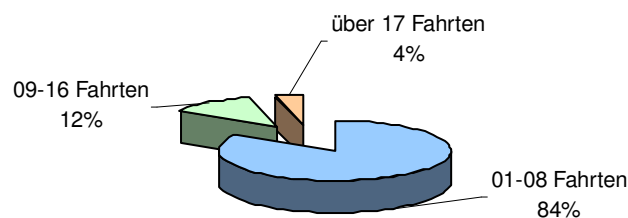
Durchschnittlich 2.842 Berechtigte nutzten bislang im Jahr 2010 monatlich den Sonderfahrdienst. Insgesamt nutzten in den letzten 12 Monaten 7.635 Berechtigte mindestens einmal den Sonderfahrdienst.

Von den Nutzer/innen sind im Durchschnitt 61,8% weiblich und 38,4% männlich.



## Anzahl der Nutzer/innen (monatlich) im Jahresdurchschnitt

84% der Nutzer/innen buchen den Sonderfahrdienst monatlich für eine bis acht Fahrten.



## Anzahl der monatlichen Fahrten pro Nutzer/in (Mittelwert)

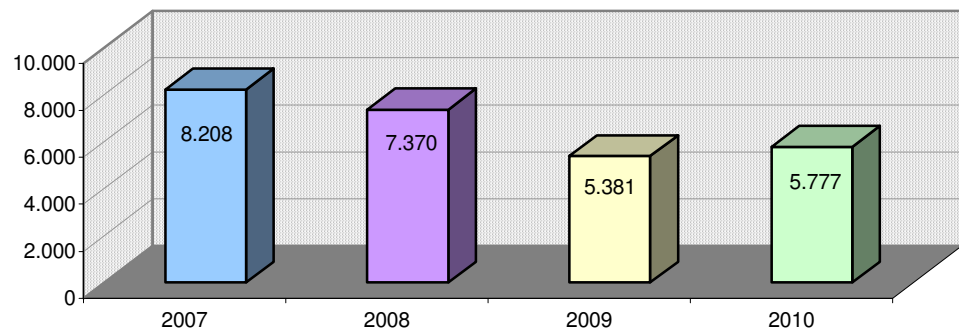
## Taxikonto

Sonderfahrdienstberechtigte, die aufgrund ihrer körperlichen Verfassung dazu in der Lage sind, können als zusätzliches Angebot jedes konzessionierte Taxi nutzen und über das Taxikonto abrechnen.

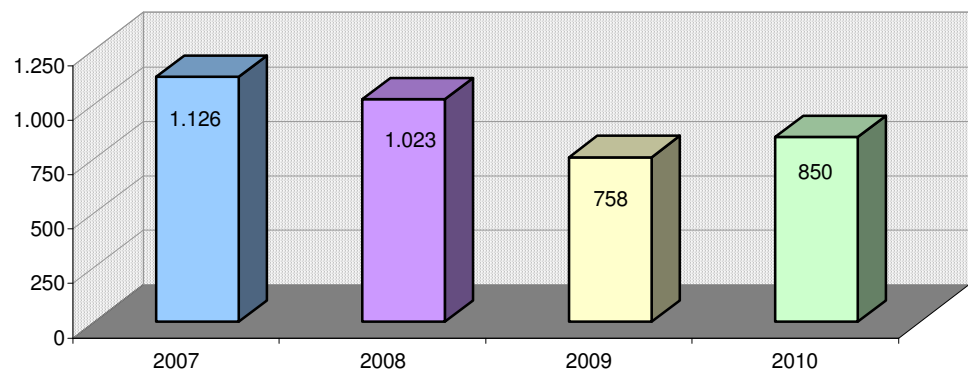
Die Taxirechnungen sind direkt im Taxi zu bezahlen (Vorkasse) und können monatlich zur Erstattung bei der Abrechnungsstelle im Landesamt für Gesundheit und Soziales eingereicht werden.

Auf den Erstattungsbetrag wird eine monatliche Eigenbeteiligung angerechnet.

Im Jahr 2010 nutzten (Stand: September) monatlich im Durchschnitt 850 Berechtigte mit 5.777 Fahrten das Taxikonto.



**Anzahl der monatlichen Taxikontofahrten (Jahresdurchschnitt)**



**Anzahl der Taxikontonutzer/innen im monatlichen Durchschnitt**

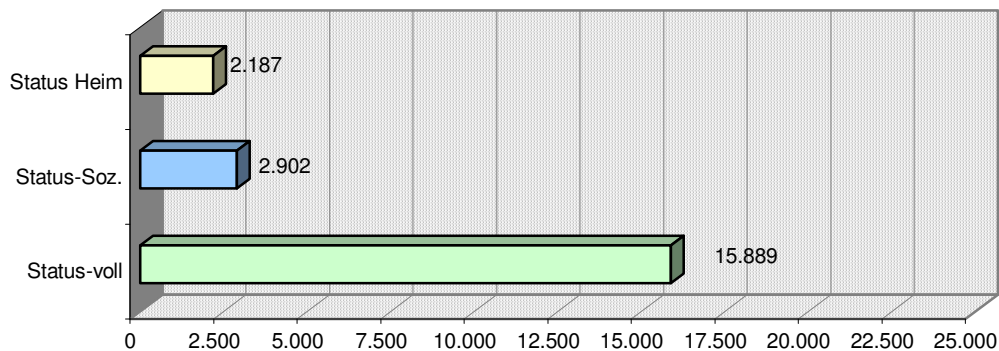
Im Jahresdurchschnitt 2010 (Stand: September) wurde monatlich pro Nutzer/in das Taxikonto für 6,8 Fahrten genutzt.  
(Frauen: 7,1 Fahrten / Männer 6,5 Fahrten)

## Abrechnungsverfahren

Für jede Fahrt mit dem Sonderfahrdienst ist eine nach Anzahl der Fahrten und sozial gestaffelte Eigenbeteiligung zu entrichten. <sup>1)</sup>

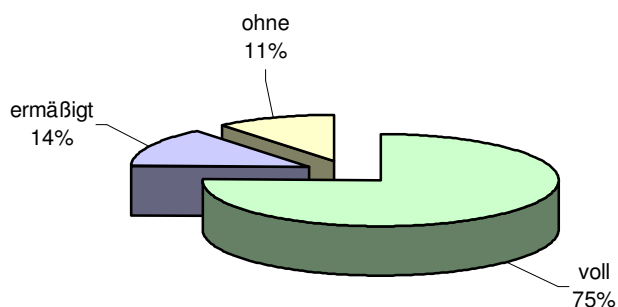
Ausgenommen von der Eigenbeteiligung sind nur Heimbewohner/innen, die einen Barbetrag vom Sozialhilfeträger erhalten.

Die Daten zur Abrechnung der Eigenbeteiligung werden über die Magnetkarte vom Regiebetreiber erfasst und der Abrechnungsstelle im Landesamt für Gesundheit und Soziales übermittelt. Die Abrechnungsstelle erstellt auf Grundlage dieser Daten die Rechnungen für die Berechtigten.



**Status der Eigenbeteiligung im Monat September 2010**

Von den 20.978 Berechtigten mit aktiver Magnetkarte wird bei 75% die volle Eigenbeteiligung, bei 14% die ermäßigte Eigenbeteiligung und bei 11% keine Eigenbeteiligung abgerechnet.



**Prozentuale Verteilung der Eigenbeteiligung im Jahr 2010**

<sup>1)</sup> 1. – 8. Fahrt = 2,05 Euro (ermäßigt = 1,53 Euro)  
9. – 16. Fahrt = 5,00 Euro (ermäßigt = 3,50 Euro)  
ab der 17. Fahrt = 10,00 Euro (ermäßigt = 7,00 Euro)

## 2. KUNDENBEFRAGUNG 2010

Im Januar 2010 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 Herbst 2010 die nunmehr dritte Kundenbefragung bei den Nutzer/innen des Berliner SonderFahrDienstes durchzuführen.

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.

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

Befragt wurden alle Berechtigten, die den Fahrdienst mindestens einmal im Zeitraum September 2009 bis August 2010 genutzt hatten. Dieser Personenkreis umfasste 7.636 Personen.

Bei der diesjährigen Befragung nahmen sich 2.264 der angesprochenen Nutzer/innen die Zeit teilzunehmen.

Damit können wiederum repräsentative Ergebnisse vorgelegt werden.

An dieser Stelle sei allen Beteiligten dafür nochmals ausdrücklich gedankt.

Neben einigen allgemeinen Fragen (Assistenzleistungen, Fahrtbestellung, Nutzung ÖPNV, Taxikonto oder Mobilitätshilfedienste) 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 und zugleich die Vergleichbarkeit mit den Ergebnissen aus den letzten beiden Fahrgastbefragungen 2007 und 2008 gewährleisten.

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

Die Befürchtung, dass der gleichbleibende Bewertungsmodus („Schulnoten“) dazu verführen könne, alle Fragen gleich zu bewerten, hat sich nicht bestätigt. In keinem Fragebogen wurde durchgehend mit „sehr gut“ bzw. ausschließlich mit „ausreichend und schlechter“ bewertet.

Neu hinzugekommen sind bei der diesjährigen Befragung Fragen nach der Nutzung von „Großraumtaxen“ und „Mobilitätshilfedienste“ sowie eine Frage zur gewünschten grundsätzlichen Organisation des Sonderfahrdienstes.

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

Über die Hälfte der Befragten (54%) nutzte diese Möglichkeit.

Wie bereits bei den letzten Befragungen 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 auf Verbesserungsmöglichkeiten und weiterhin bestehende Unzulänglichkeiten, aber auch persönliche Wünsche (z.B. bessere Erreichbarkeit der Regiezentrale, 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 einen Rücklauf von 2.264 Fragebögen.

Fragebögen, die erst nach dem 15. Oktober zurückgesandt wurden, konnten bei der Auswertung leider nicht mehr berücksichtigt werden.

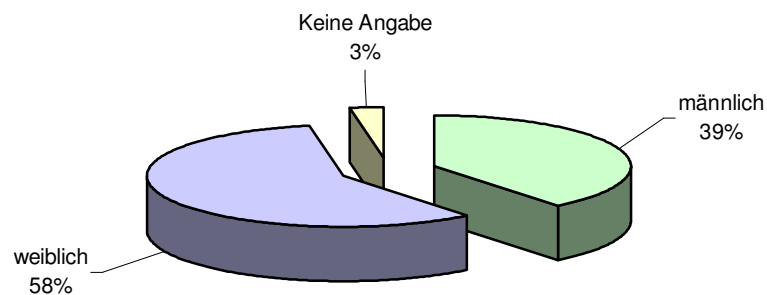
In der Anlage 1 ist das gesamte Ergebnis der Befragung nochmals in Tabellenform dargestellt.

## 2.1. ALLGEMEINE ANGABEN ZUM NUTZER/INNENVERHALTEN

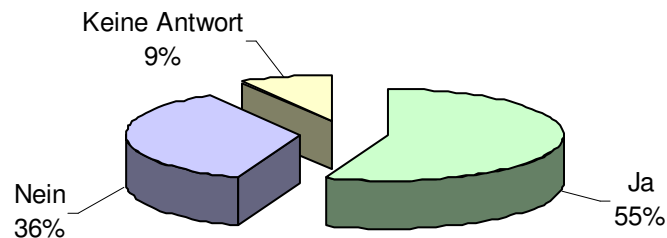
Gemäß den monatlichen statistischen Auswertungen nutzen den SonderFahrDienst in der Regel ca. 1/3 männliche und 2/3 weibliche Berechtigte.

Dieses Verhältnis spiegelt sich auch im Rücklauf der Fragebögen wieder.

### Geschlecht der Befragten



### Assistenzleistungen

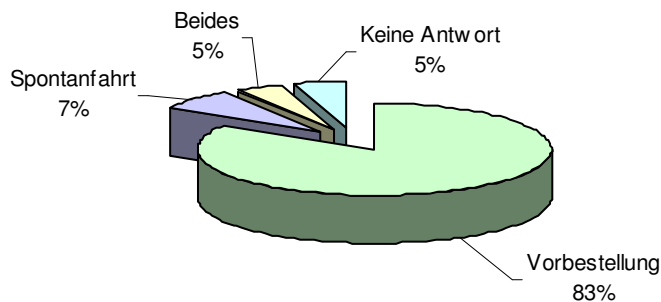


Bei der Befragung 2008 benötigten noch 66 % (2007: 75%) der Nutzer/innen des Sonderfahrdienstes vor bzw. nach der Fahrt Hilfestellungen. Dabei handelte es sich bei dem überwiegenden Teil um sogenannte „Treppenhilfen“, also Hilfestellungen auf dem Weg zwischen Wohnung und Fahrzeug.

Bei der diesjährigen Befragung gaben nur noch 55% der Nutzer/innen an, regelmäßig Assistenzleistungen zu benötigen.

## 2.2. FAHRTVERMITTLUNG (REGIEZENTRALE)

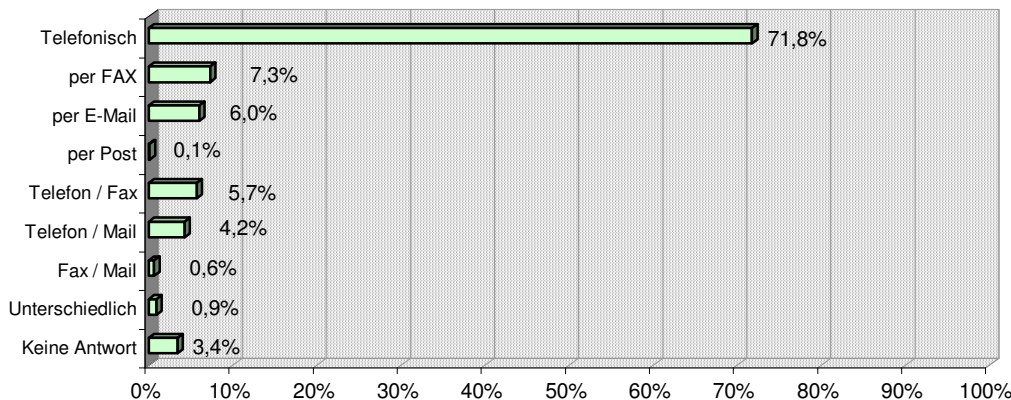
### Welche Art der Fahrtanmeldung nutzen Sie überwiegend?



Bei der Frage nach der Art der Fahrtanmeldung verschieben sich die Präferenzen der Nutzer/innen in Richtung Voranmeldung. Hier ist eine Steigerung gegenüber den Werten aus 2008 von 7% zu verzeichnen (2008: Vorbestellung = 75%, Spontanfahrt = 11% / 2007: Vorbestellung = 73%, Spontanfahrt = 12%).

Trotzdem wird weiterhin von vielen Nutzer/innen bedauert, dass es sehr schwierig ist „Spontanfahrten“ zu buchen. Diese Möglichkeit wird nach wie vor verstärkt gewünscht (siehe zusätzliche Anmerkungen).

### Wie melden Sie Ihre Fahrten überwiegend an?



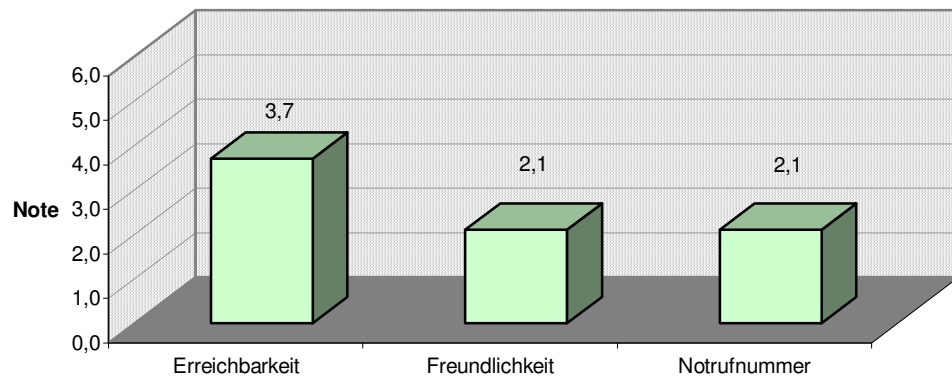
Nach wie vor ist es eindeutig, dass der überwiegende Teil der Nutzer/innen auf die telefonische Anmeldung von Fahrtwünschen angewiesen ist (2008: 81% / 2007: 76%).

Die Nutzung der E-Mail-Bestellung ist seit 2007 kontinuierlich angestiegen (2008: 4% / 2007: 3%), gesunken hingegen ist die Nutzung der Faxbestellung (2008: 8% / 2007: 9%).

## REGIEZENTRALE

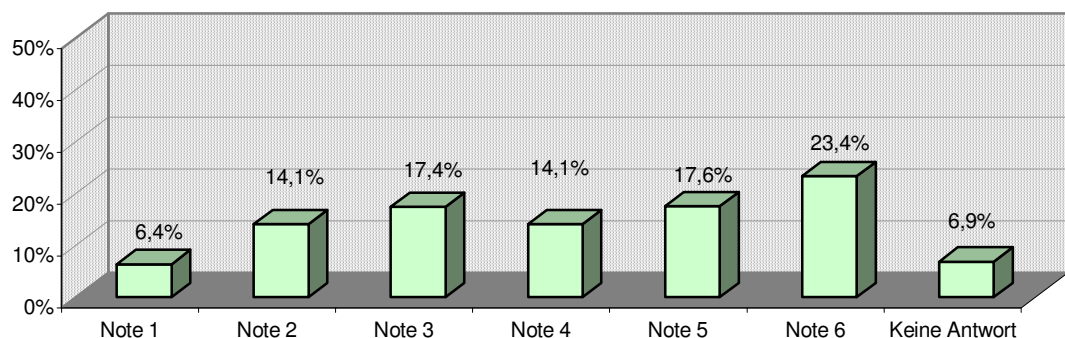
Insgesamt werden die Dienstleistungen der Regiezentrale gegenüber den letzten Befragung mit einer Gesamtnote von 2,6 schlechter bewertet (2008: 2,2 / 2007: 2,5).

Dies liegt ganz offensichtlich an der als schlecht empfundenen Erreichbarkeit der Regiezentrale. <sup>2)</sup>



### Wie zufrieden sind Sie mit der Erreichbarkeit der Regiezentrale?

Die (telefonische) Erreichbarkeit der Regiezentrale hat sich mit einer Note von 3,7 in der Beurteilung der Nutzer/innen gegenüber den Vorjahren stark verschlechtert (2008: 2,7 / 2007: 3,2).

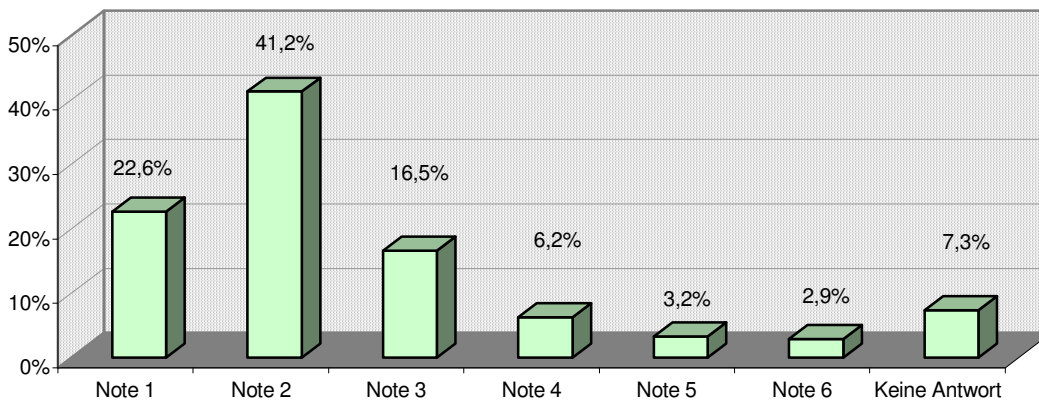


Lediglich ein Fünftel (20,5%) der Nutzer/innen bewerten die Erreichbarkeit mit „sehr gut/ gut“.

Dagegen beklagen 41,0% der Fahrgäste mit Bewertungen zwischen „mangelhaft“ und „ungenügend“ (Note 5 und 6) die Erreichbarkeit des Regiebetreibers.

<sup>2)</sup> Aufgrund intensiver Gespräche und daraufhin eingeleiteter organisatorischer und personeller Maßnahmen konnte die telefonische Erreichbarkeit der Regiezentrale im Monat Oktober bereits verbessert werden.

## Wie zufrieden sind Sie mit dem Personal der Regiezentrale?

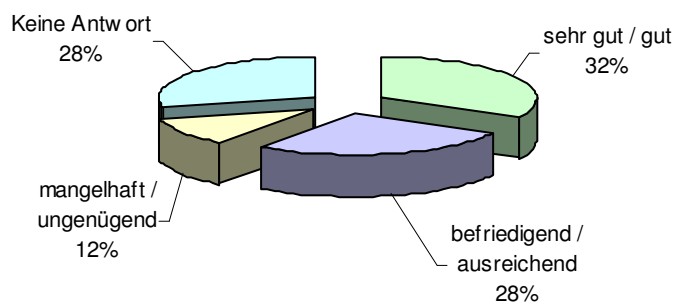


Die Serviceorientierung / Freundlichkeit des Personals bewerten 63,8% der Nutzer/innen mit „sehr gut“ bzw. „gut“. Als Gesamtnote erhält das Personal eine 2,1 und damit eine etwas schlechtere Beurteilung als bei der letzten Befragung (2008: 1,9 / 2007: 2,2).

Neben den 6,1% der Nutzer/innen, die eine schlechte Bewertung abgeben, wird von 7,3% der Nutzer/innen die Frage gar nicht beantwortet, aber zum Teil mit entsprechend negativen Kommentaren versehen.

Signifikante Unterschiede in der Bewertung männlicher und weiblicher Nutzer/innen sind nicht sichtbar geworden.

## Wie zufrieden sind der Erreichbarkeit der Notrufnummer?

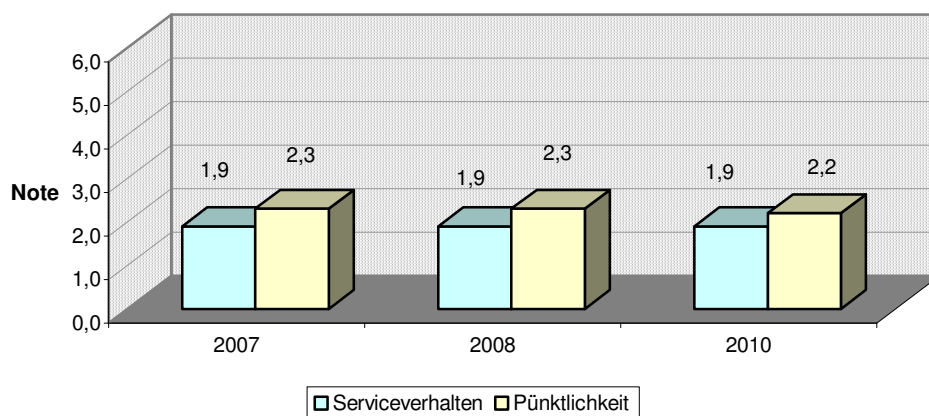


Die Erreichbarkeit der Notrufnummer wird mit einer Gesamtnote von 2,1 erheblich besser bewertet als die allgemeine Erreichbarkeit der Regiezentrale (Note: 3,7).

## 2.3. FAHRTREALISIERUNG (FUHRUNTERNEHMEN)

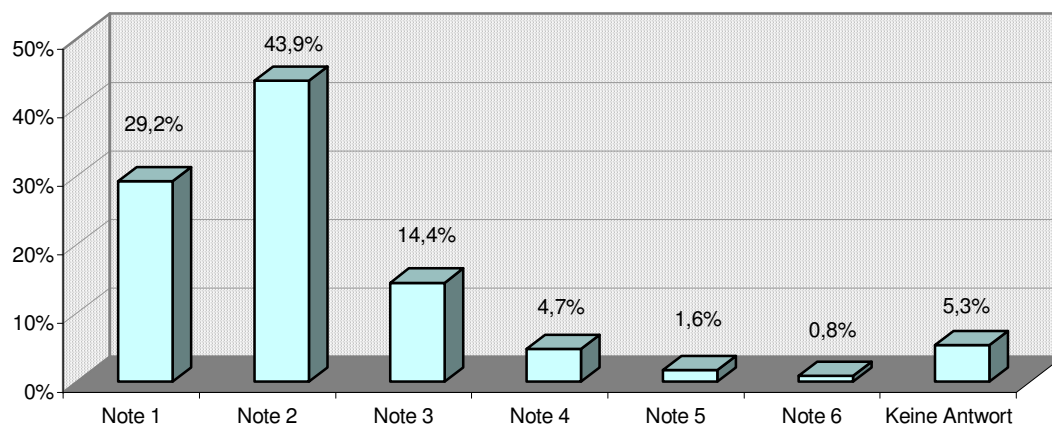
### FAHRPERSONAL

Insgesamt erhält das Fahrpersonal der Fuhrunternehmen mit einer Gesamtnote von 2,1 (2008: 2,1 / 2007: 2,1) eine gleichbleibend gute Bewertung.



Damit ergibt sich gegenüber den Befragungen von 2008 und 2007 keinerlei Veränderung.

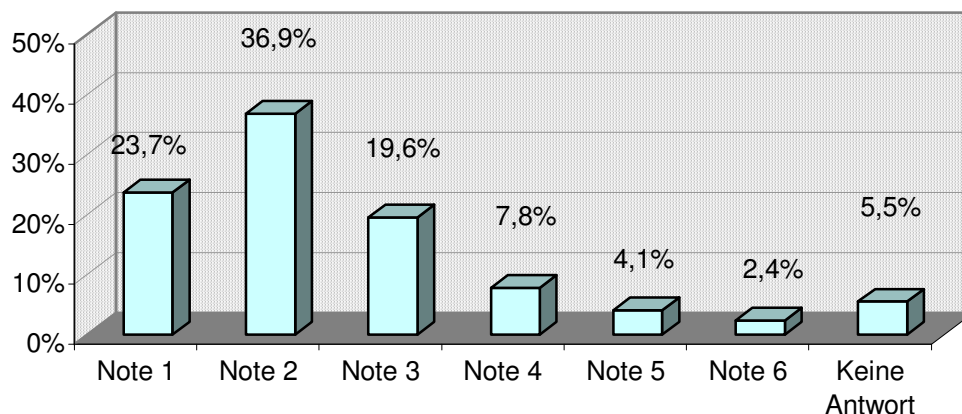
### Wie zufrieden sind Sie mit dem Serviceverhalten (2008 = Freundlichkeit / Hilfsbereitschaft) des Fahrpersonals?



Das Serviceverhalten des Fahrpersonals wird von fast  $\frac{3}{4}$  der Nutzer/innen (= 73,1%) mit „sehr gut“ und „gut“ bewertet. Damit ergibt sich eine leichte Verschlechterung gegenüber den letzten Befragungen (2008: 78,9% / 2007: 79,5%).

Lediglich 2,4% der Nutzer/innen sind mit dem Serviceverhalten des Fahrpersonals sehr unzufrieden („mangelhaft“, „ungenügend“).

## Wie zufrieden sind Sie mit der Pünktlichkeit des Fahrpersonals?

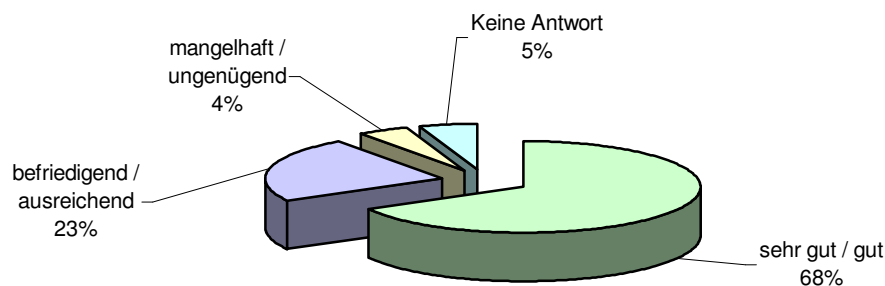


61,6% bewerten die Pünktlichkeit des Fahrpersonals mit „sehr gut/gut“. Dies ist im Vergleich zu der Befragung im Jahr 2008 (63,8%) eine leichte Verschlechterung.

Demgegenüber wird die Pünktlichkeit nur noch von 6,5% (2008: 14%) der Nutzer/innen als unzureichend bewertet.

### Fahrpersonal gesamt:

Das Fahrpersonal erhält insgesamt eine Note von 2.1.

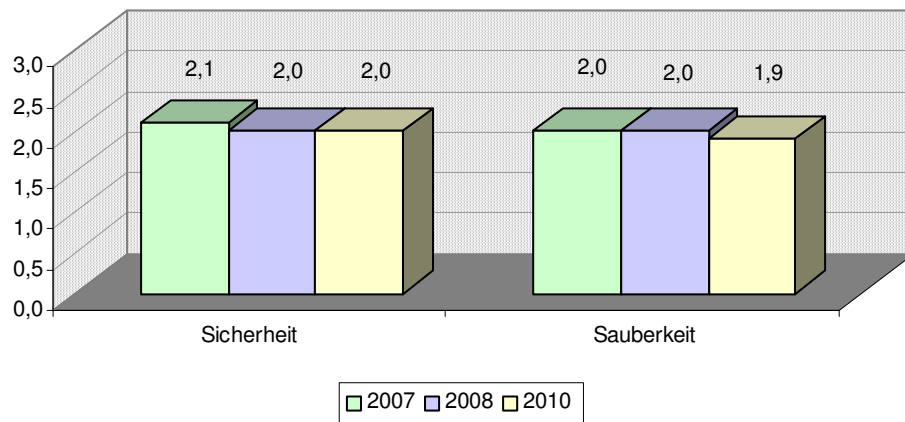


68% der Nutzer/innen bewerten das Fahrpersonal mit „sehr gut/gut“. Knapp ein Viertel (= 23%) gibt dem Fahrpersonal mittlere Bewertungen.

Erhebliche Unterschiede zwischen weiblichen und männlichen Nutzern sind bei der Beurteilung des Fahrpersonals nicht erkennbar, wobei die männlichen Nutzer das Fahrpersonal um jeweils 0,1% besser bewerten.

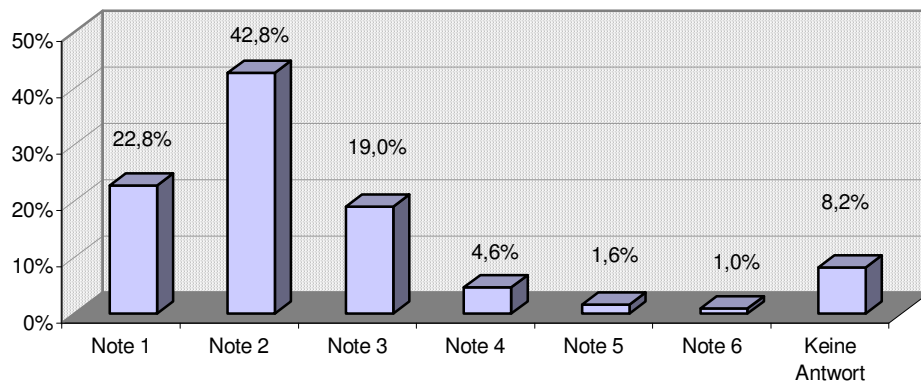
## FAHRZEUGE DER FUHRUNTERNEHMEN

Die Fahrzeuge der Fuhrunternehmen erhalten eine Gesamtnote von 1,95.

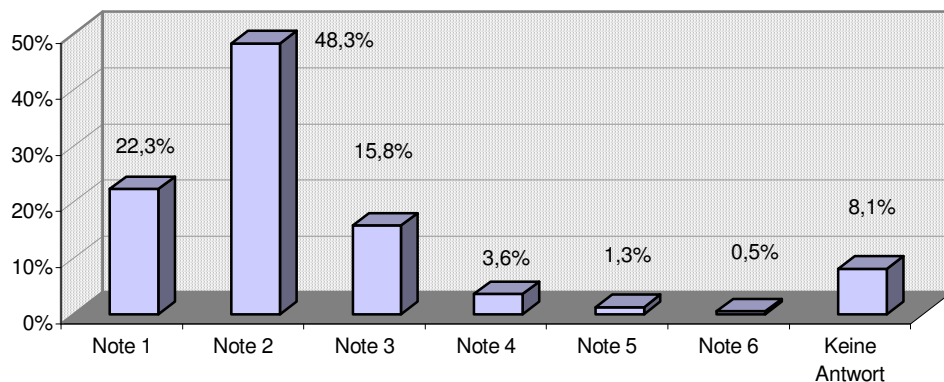


Dabei kann bei der Frage nach der Sauberkeit eine leichte Verbesserung der Beurteilung gegenüber den Vorjahren festgestellt werden.

### Wie zufrieden sind Sie mit der Sicherheit der Fahrzeuge?



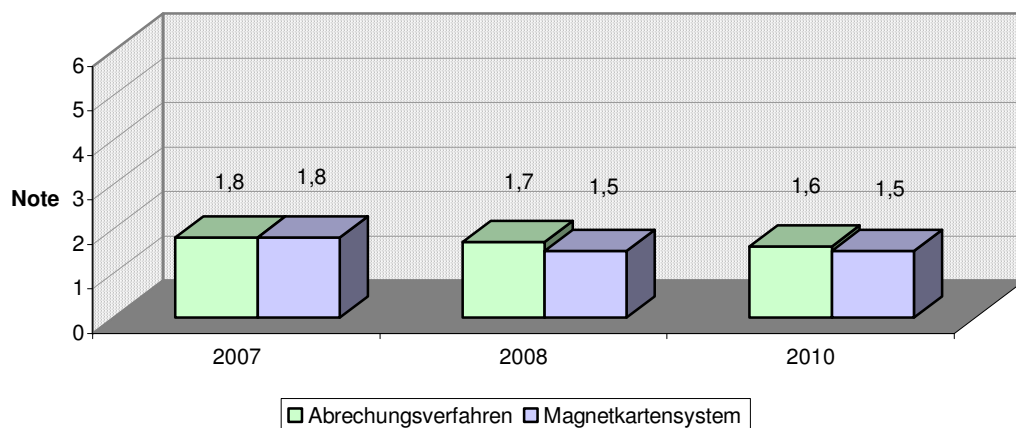
### Wie zufrieden sind Sie mit der Sauberkeit der Fahrzeuge?



## 2.4. BERECHTIGUNGSVERFAHREN (LAGeSo)

### ABRECHNUNGSVERFAHREN

Das Berechtigungs- und Abrechnungsverfahren für den Berliner Sonderfahrdienst wird zentral im Landesamt für Gesundheit und Soziales durchgeführt.

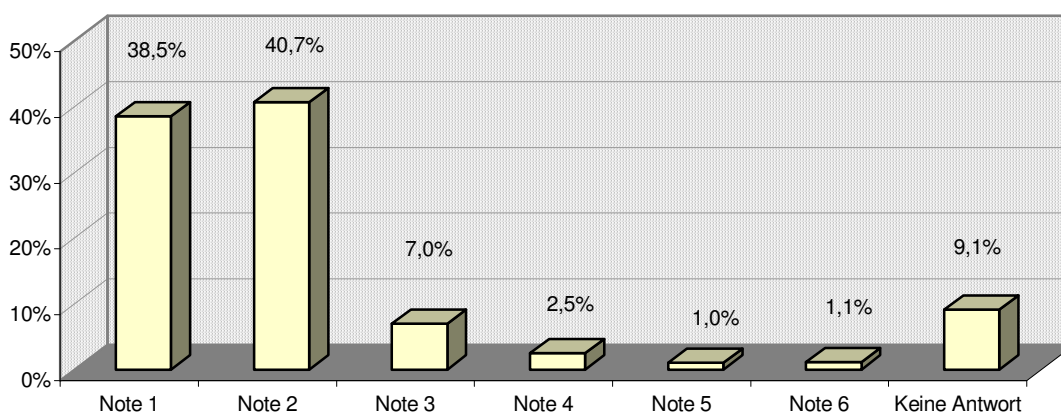


Das Berechtigungs- und Abrechnungsverfahren erhält von den Nutzer/innen eine gleichbleibend sehr gute Bewertung.

Dabei wurde das Berechtigungsverfahren im Vergleich zu 2007 und 2008 noch etwas besser bewertet (Note = 1,5).

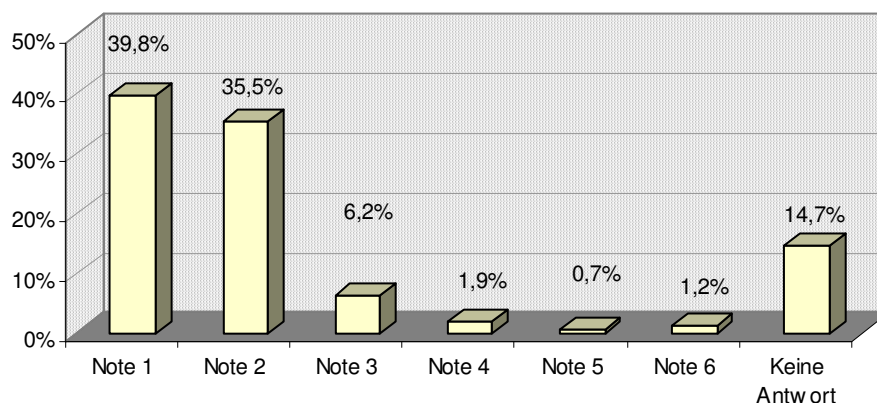
#### Wie zufrieden sind Sie mit dem Abrechnungsverfahren?

Das Abrechnungsverfahren ist in der „Verordnung über die Vorhaltung eines besonderen Fahrdienstes“ geregelt.



79,2% der Nutzer/innen bewerten das Abrechnungsverfahren mit „sehr gut“ und „gut“

## Wie zufrieden sind Sie mit dem Magnetkartensystem? <sup>3)</sup>



Mit der Magnetkarte wird jede Fahrt mit dem Sonderfahrdienst registriert. Diese Daten sind dann Grundlage für die Abrechnung der Eigenbeteiligung durch das Landesamt für Gesundheit und Soziales.

Die Magnetkarte wird auf Antrag der Berechtigten bei der Abrechnungsstelle im Landesamt für Gesundheit und Soziales vom Regiebetreiber ausgestellt.

Dreiviertel der Nutzer/innen bewertet das Magnetkartensystem mit „sehr gut“ und „gut“.

Die relativ hohe Anzahl von 14,7% in der Rubrik „keine Antwort“ erklärt sich damit, dass nicht alle Sonderfahrdienst-Berechtigten eine Magnetkarte haben, da für die Nutzung des Taxikontosystems keine Magnetkarte erforderlich ist.

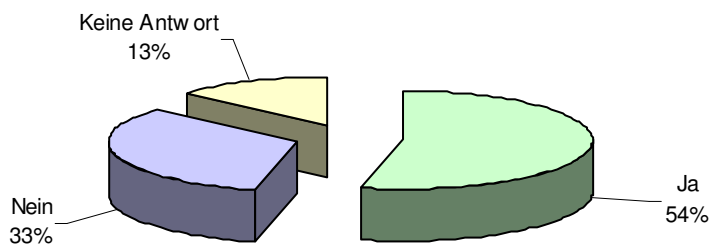
<sup>3)</sup> Der Regiebetreiber übermittelt pro Monat einen Datensatz zur Abrechnung. Diese Daten sind durch das Versorgungsamt nicht überprüfbar. Fehlerhafte Abrechnungen werden deshalb erst durch Reklamationen erkennbar.

## 2.5. TAXIKONTO

### Sind Sie aus Ihrem Rollstuhl umsetzbar?

Neu in die Fahrgastbefragung wurde die Frage nach der Umsetzbarkeit aus einem Rollstuhl aufgenommen.

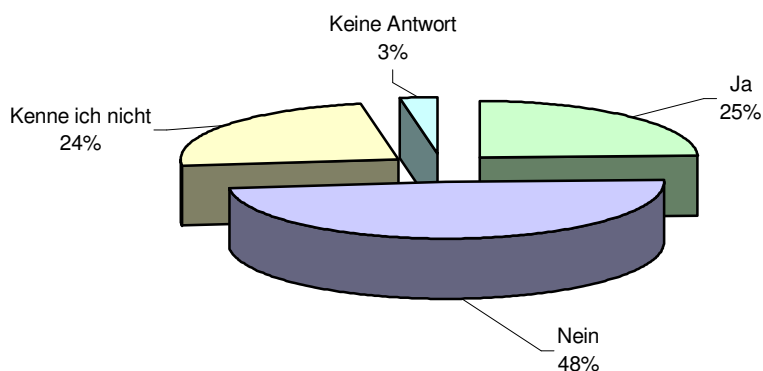
Die Fähigkeit aus einem Rollstuhl umgesetzt werden zu können ist Voraussetzung für die Benutzung von normalen Taxen.



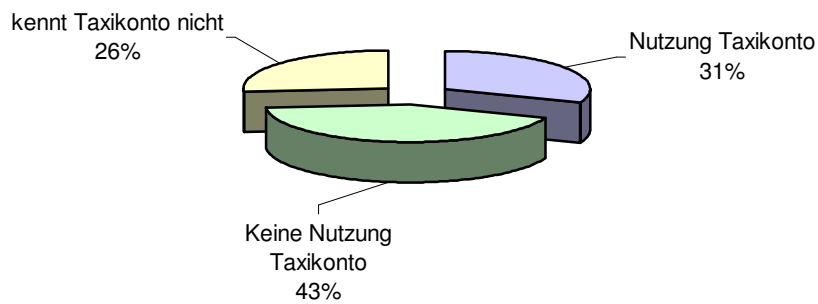
54% der Berechtigten geben an „umsetzbar“ zu sein und damit grundsätzlich die Möglichkeit für die Nutzung des Taxikontosystems zu haben.

### Nutzen Sie das Taxikonto?

Fast die Hälfte der Befragten gibt an das Taxikonto nicht zu nutzen. Wobei keine Unterschiede zwischen Männern und Frauen erkennbar sind.



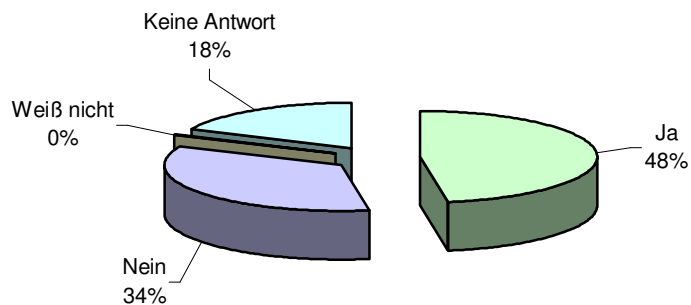
Trotz intensiver Informationen (z.B. in den regelmäßigen Infobriefen des Landesamtes für Gesundheit und Soziales) geben 24% der Befragten an, das Taxikonto nicht zu kennen.



### Nutzung Taxikonto von umsetzbaren Rollstuhlfahrer/innen

Von den Befragten, die aus dem Rollstuhl umsetzbar sind, nutzt nur ein Drittel das Taxikonto. 43% dieses Personenkreises nutzen das Taxikonto nicht und immerhin noch 26% geben an, das Taxikonto-System nicht zu kennen.

### Würden sie das Taxikonto nutzen, wenn entsprechende Großraumtaxen zur Verfügung stehen?



### Wunsch nach Nutzung von Großraumtaxen

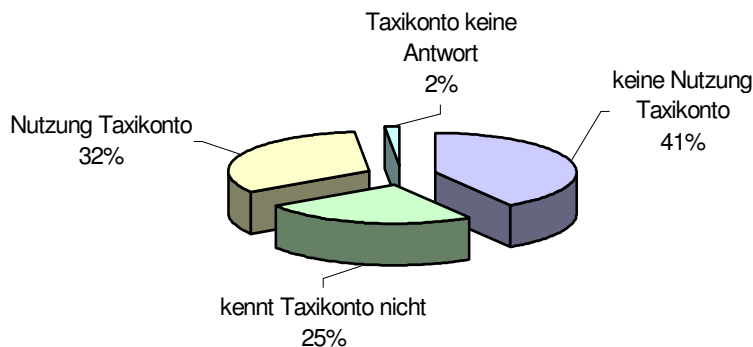
48% der Befragten geben an das Taxikonto nutzen zu wollen, wenn die Möglichkeit bestünde sogenannte Großraumtaxen zu nutzen.

Von diesem Personenkreis nutzen bereits 32% das Taxikonto.

41% nutzen das Taxikonto bisher nicht.

Nutzung Großraumtaxen	Frau	Mann
Ja	44,2%	52,8%
Nein	36,9%	29,8%

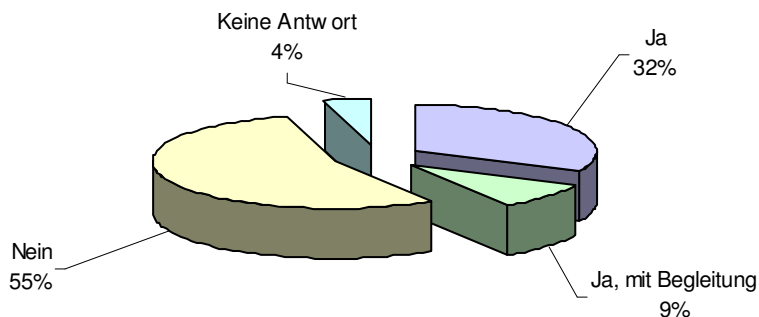
Einem Viertel derjenigen, die sich die Nutzung von Großraumtaxen wünschen ist das zusätzliche Angebot des Taxikontosystems nicht bekannt.



## 2.6. NUTZUNG ANDERER BEFÖRDERUNGSFORMEN

### Nutzen Sie auch den Öffentlichen Personennahverkehr?

Insgesamt 41,2% der Befragten geben an zusätzlich zum Sonderfahrdienst den Öffentlichen Personennahverkehr zu nutzen, davon 9,2% nur mit einer Begleitperson.

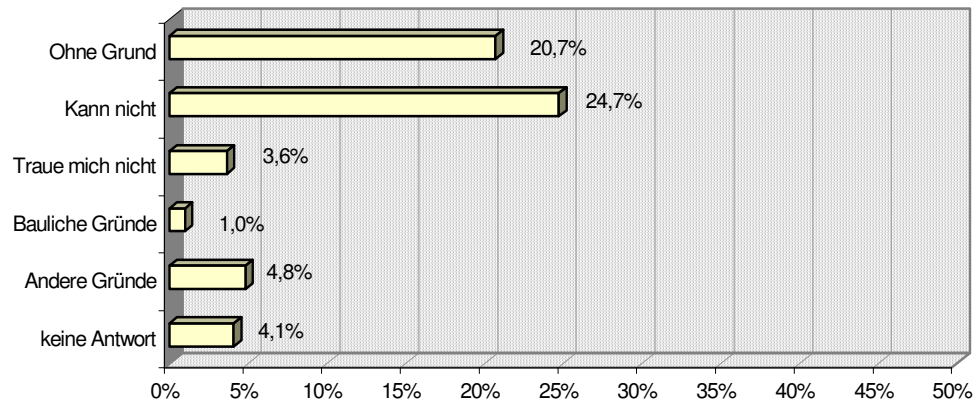


Bei dieser Frage ergeben sich signifikante Unterschiede zwischen den männlichen und weiblichen Nutzern.

Nutzung ÖPNV	Mann	Frau
Ja	48,1%	36,7%
Nein	48,4%	59,2%
Keine Antwort	3,5%	4,1%

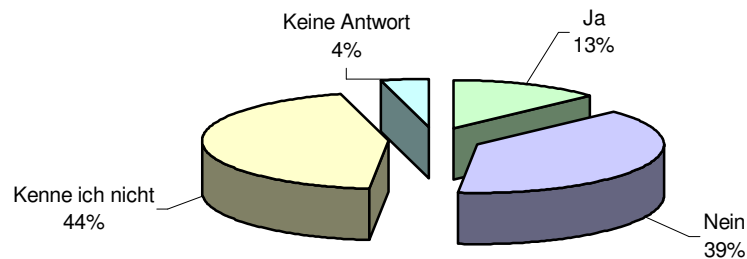
55% der Befragten nutzen den Öffentlichen Personennahverkehr nicht.

Zur Konkretisierung der Frage wurde (als freiwillige Ergänzung) nach den Gründen für die Nichtnutzung des Öffentlichen Personennahverkehrs gefragt.



### Nutzen Sie die bezirklichen Mobilitätshilfedienste?

Die Frage nach der Nutzung der bezirklichen Mobilitätshilfedienste wurde in diesem Jahr erstmalig in die Befragung aufgenommen.



44% der Befragten kennen das Angebot der bezirklichen Mobilitätshilfedienste nicht. Dies bedeutet im Umkehrschluss, dass diese Dienste über die Hälfte der Befragten bekannt sind, jedoch nur von 13% genutzt werden.

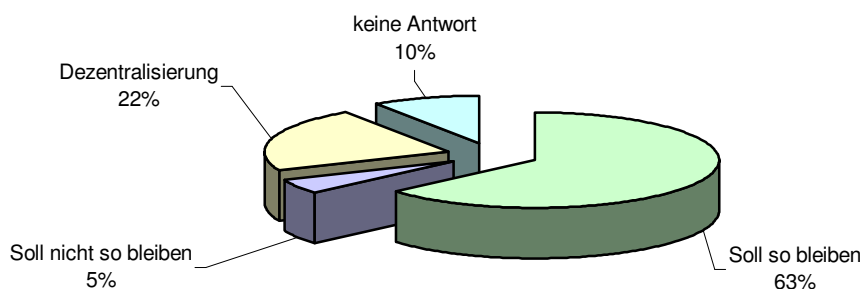
## DER SONDERFAHRDIENST IN DER ZUKUNFT

### Soll das bisherige Bestellsystem über einen Betreiber grundsätzlich erhalten bleiben?

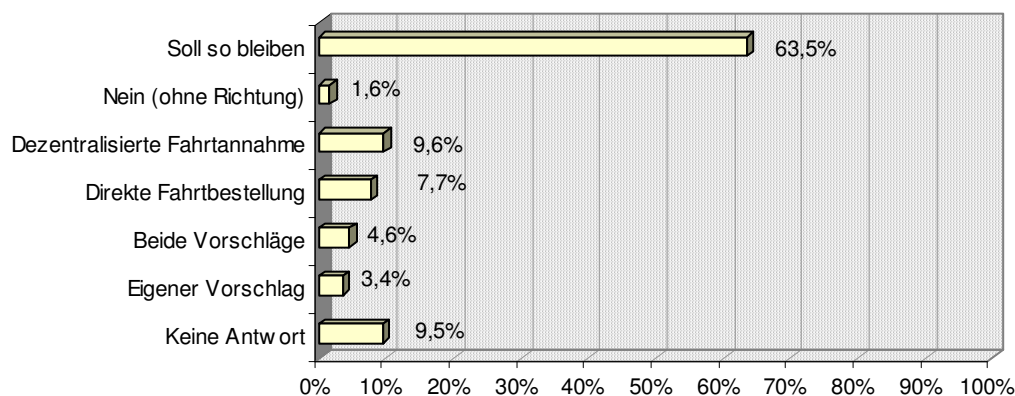
In der Kundenbefragung 2008 wurde gefragt, wie zufrieden die Nutzer/innen mit der Entwicklung des Sonderfahrdienstes sind.

Diese Frage beantworteten 60,7% mit der Note „sehr gut / gut“. Nur 4,1% waren mit dem Sonderfahrdienst unzufrieden. (Note „5“ / „6“).

Bei der diesjährigen Kundenbefragung wurden die Nutzer/innen um eine Bewertung der grundsätzlichen Organisationsform des Sonderfahrdienstes gebeten.



Fast Zweidrittel der Befragten spricht sich dafür aus, die derzeitige Organisationsform beizubehalten.



21,9% wünschen sich eine Dezentralisierung der Fahrtenbestellung.

Davon bevorzugen 9,6% eine bezirkliche Dezentralisierung der Fahrtbestellung und 7,7% die Einführung eines persönlichen Budgets und damit verbunden, die direkte Fahrtbestellung bei einem Fuhrunternehmen der eigenen Wahl.

Auffällig ist, dass ein Wunsch nach Veränderung der Organisationsstruktur des Sonderfahrdienstes in sehr vielen Fällen mit der schlechten Erreichbarkeit der Regiezentrale begründet wird.

Durch eine (bezirkliche) Dezentralisierung erhoffen sich viele Befragten eine Verbesserung der telefonischen Erreichbarkeit, eine Erhöhung des Fahrtenkontingents, eine Verbesserung der Buchung von Spontanfahrrten und eine grundsätzliche „Belebung (und damit Optimierung) des Geschäftes durch Konkurrenz“.

3,4% der Befragten machen eigene Vorschläge zur Zukunft des Sonderfahrdienstes, wobei es sich hierbei in den überwiegenden Fällen um Konkretisierungen von Dezentralisierungsmöglichkeiten handelt.

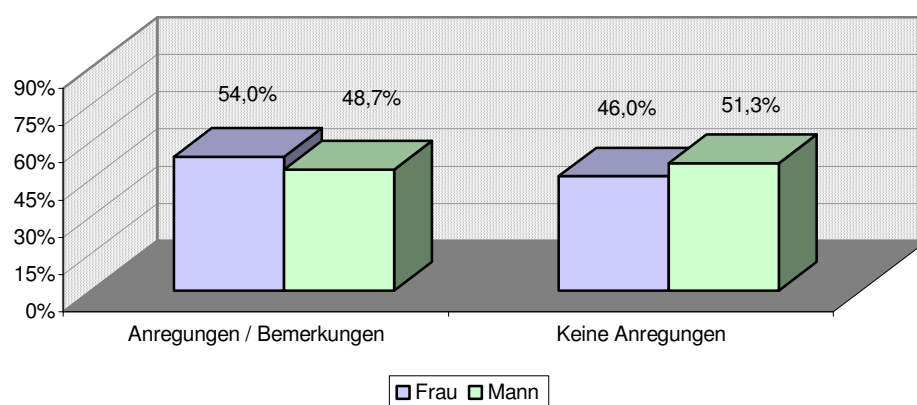
Konkret benannt werden der Wunsch nach einem Jahresbudget bzw. Couponsystem und Kooperationsverträge mit Taxiunternehmen.

## 7. ANREGUNGEN / KRITIK

### Welche Anregungen / Bemerkungen haben Sie zum Sonderfahrdienst?

Ein besonderes Interesse bei der Befragung gilt den persönlichen Erfahrungen der Nutzer/innen, durch eine sogenannte „offene Frage“ wurde daher Raum für ganz individuelle Anregungen, Bemerkungen und Kritik gegeben.

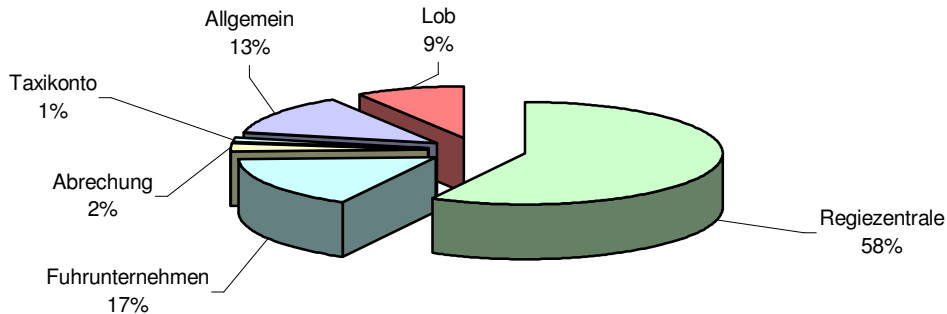
Im Rahmen dieser Dokumentation kann aus Gründen der Übersichtlichkeit nicht jede einzelne Anregungen / Bemerkung ausführlich dargestellt werden.



Insgesamt haben 51,6% der Befragten (2008: 47% / 2007: 55%) die Gelegenheit wahrgenommen diese Frage zu beantworten und haben insgesamt 1.347 einzelne Anmerkungen gemacht.

## Auswertung der „Offenen Frage“

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



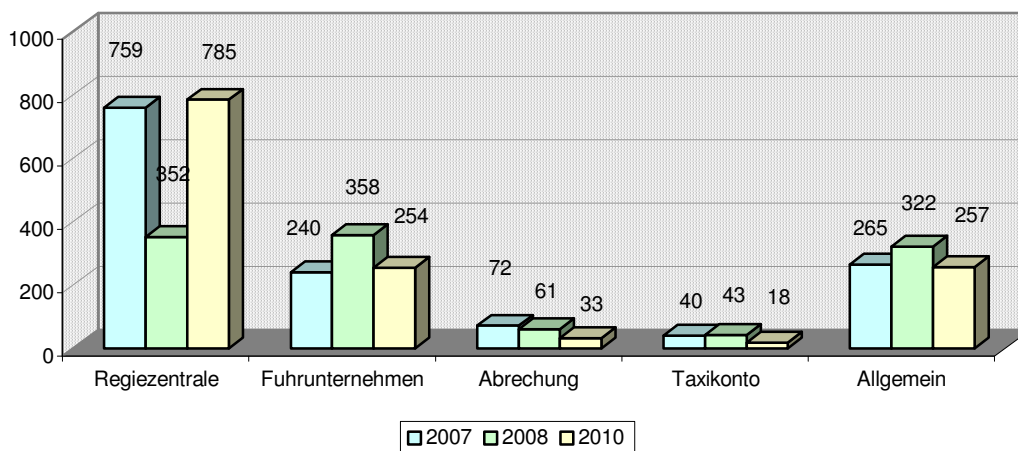
Im Gegensatz zur letzten Befragung 2008 gibt es bei der „Offenen Frage“ als eindeutiges Schwerpunktthema die Regiezentrale, insbesondere die (telefonische) Erreichbarkeit bei der Fahrtanmeldung.

Die Erreichbarkeit der Regiezentrale war bereits bei der Befragung im Jahr 2007 eindeutiger Schwerpunkt der zusätzlichen Anmerkungen (2007: 759). Die Fuhrunternehmen sind mit 20% der Anmerkungen in der Häufigkeit weiterhin an Platz 2.

Anmerkungen zum Abrechnungsverfahren und zum Taxikonto sind weiterhin rückläufig.

Hieraus könnte geschlossen werden, dass das Abrechnungsverfahren und das Taxikonto-System bei den Berechtigten positiv eingeschätzt werden und akzeptiert sind.

## Schwerpunktthemen



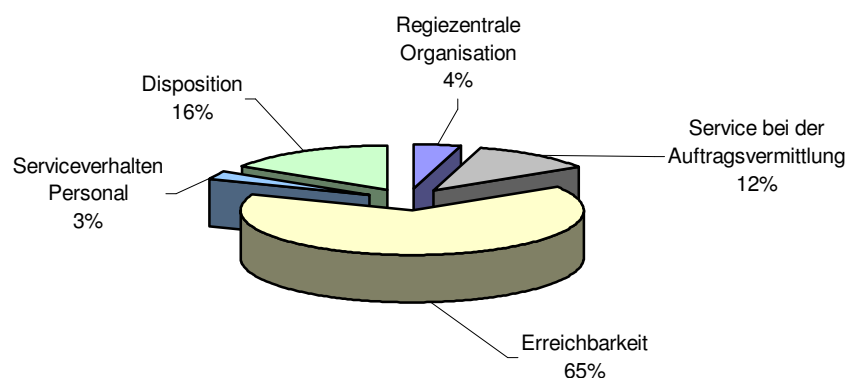
In einem nächsten Schritt wurden die einzelnen Kategorien wiederum in Schwerpunktthemen unterteilt und einzeln ausgewertet.

### Kategorie „Regiezentrale“<sup>4)</sup>

779 Nutzer/innen äußern sich zur Regiezentrale und hier insbesondere zur Fahrtbestellung.

Erreichbarkeit	506
Disposition	127
Service bei der Auftragsvermittlung	93
Regiezentrale Organisation	29
Serviceverhalten Personal	24

Schwerpunkt der Anmerkungen zur Regiezentrale ist eindeutig die „telefonische Erreichbarkeit“ mit 65%.



Neben der Erreichbarkeit der Regiezentrale steht der Bereich der „Disposition“ (Fahrtenanmeldung) mit 16% der Anmerkungen an zweiter Stelle.

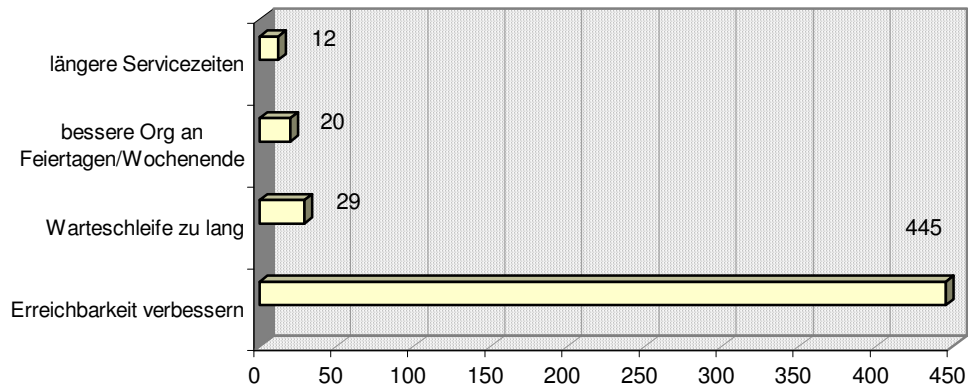
An dritter Stelle stehen Anmerkungen zum „Service bei der Auftragsvermittlung“ (12%).

Anmerkungen zum Servicepersonal stehen mit 3% an letzter Stelle (2008: 8%).

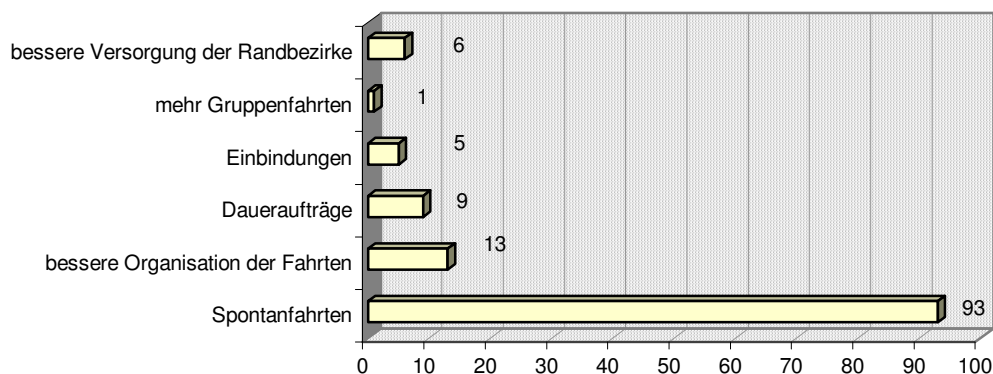
<sup>4)</sup> Die Einzelthemen wurden wieder auf 100% hochgerechnet.

### Schwerpunkt „Erreichbarkeit der Regiezentrale“

Die meisten Anmerkungen wurden zur (telefonischen) Erreichbarkeit der Regiezentrale abgegeben.



### Schwerpunkt „Disposition der Fahrten“ (Fahrtanmeldung)

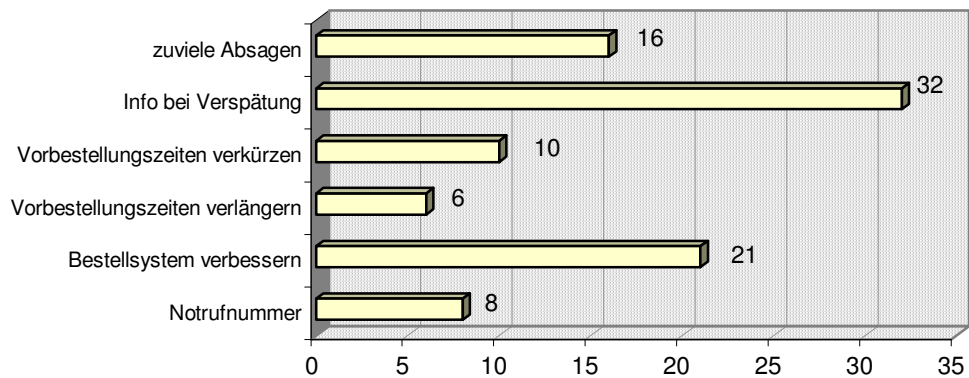


An erster Stelle beim Schwerpunktthema „Disposition“ steht – wie bereits bei der letzten Befragung - der Wunsch mehr Spontanfahrten buchen zu können (2008: 104)

An zweiter Stelle steht wird eine grundsätzlich bessere Organisation und Koordination der Fahrten gefordert.

Zu erwähnen ist ebenfalls die als benachteiligt empfundene Versorgung der Randbezirke und der Wunsch (wieder) Daueraufträge für Fahrten zu regelmäßigen Terminen buchen zu können.

## Schwerpunkt „Service bei der Auftragsvermittlung“



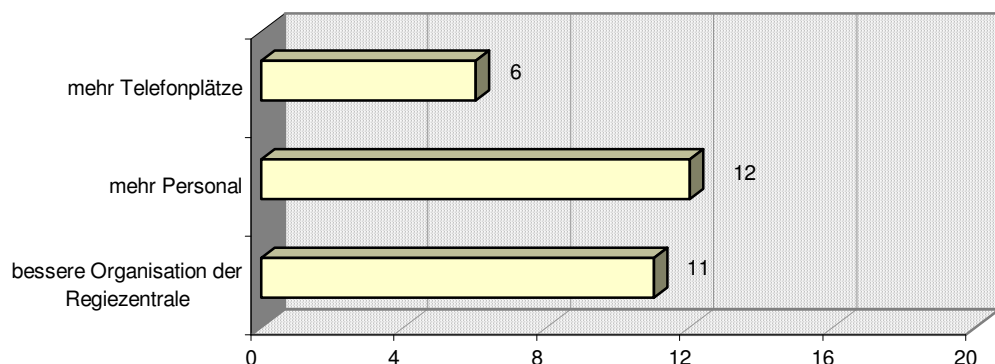
Zum „Service bei der Auftragsvermittlung“ äußern sich 93 der Befragten.

Insbesondere bei der Auftragsvermittlung werden – deutlich mehr als bei der letzten Befragung – eine zeitnahe Information bei Verspätungen gewünscht (2008: 14). 16 Nutzer/innen beklagten sich über zu viele Fahrtabsagen.

Zur Notrufnummer gab es acht überwiegend positive Anmerkungen.

## Schwerpunkt „Regiezentrale Organisation“

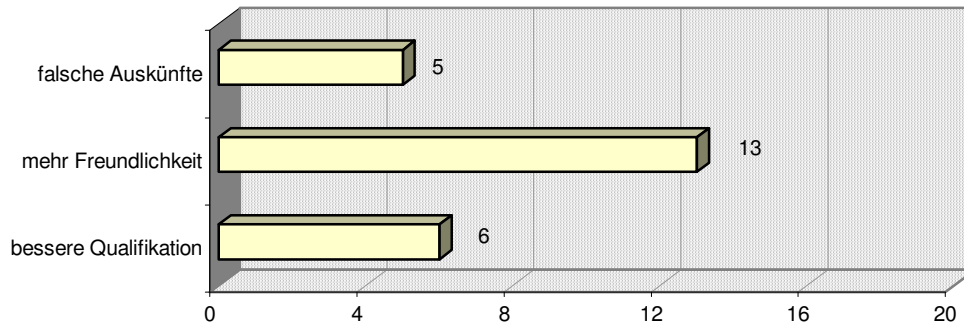
Zur Organisation der Regiezentrale werden vorrangig die als zu gering empfundenen Kapazitäten der Telefonannahmepplätze und des Personals bemängelt.



Eine grundsätzlich verbesserte Organisation der Regiezentrale fordern insgesamt 11 der Befragten.

## Schwerpunkt „Serviceverhalten Personal“

Lediglich 24 Bemerkungen gab es zum Serviceverhalten des Personals der Regiezentrale (2008: 30).



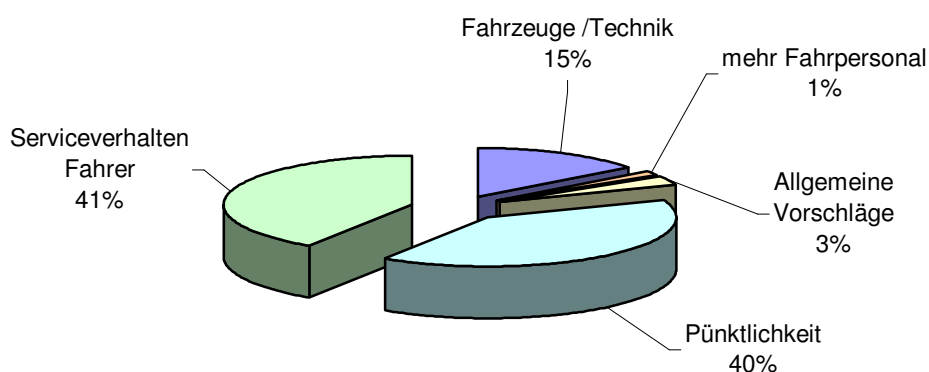
Beim Servicepersonal wird von 13 Nutzer/innen deren Unfreundlichkeit bemängelt (2008: 10 / 2007: 31).

Eine bessere Qualifikation und dadurch mehr Verständnis für die Belange der Nutzerkreises wird von 6 der Befragten gefordert.

5 Nutzer/innen erhielten vom Servicepersonal falsche bzw. keine ausreichenden Auskünfte auf ihre Anfrage.

## Kategorie „Fahrtrealisierung (Führunternehmen)“

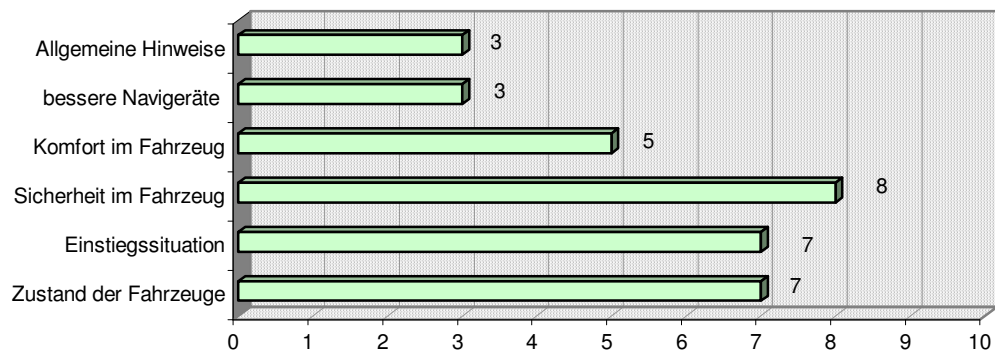
Insgesamt 254 Fahrgäste äußern sich zu der Organisation der Fahrten von den Führunternehmen (2008: 133).



Ein Schwerpunkt der Anmerkungen sind die als ausgesprochen belastend empfundene Unpünktlichkeit und fehlende Zuverlässigkeit (40%) und das Serviceverhalten des Fahrpersonals (41%).

## Schwerpunkt „Fahrzeuge“

33 Nutzer/innen äußern sich zu dem Zustand der Fahrzeuge



Im Bereich der Sicherheit wird auf die zum Teil unzulängliche Ausstattung der Fahrzeuge hingewiesen, insbesondere auf die besondere Anzugsituation bei Rollstühlen und fehlende Haltegriffe.

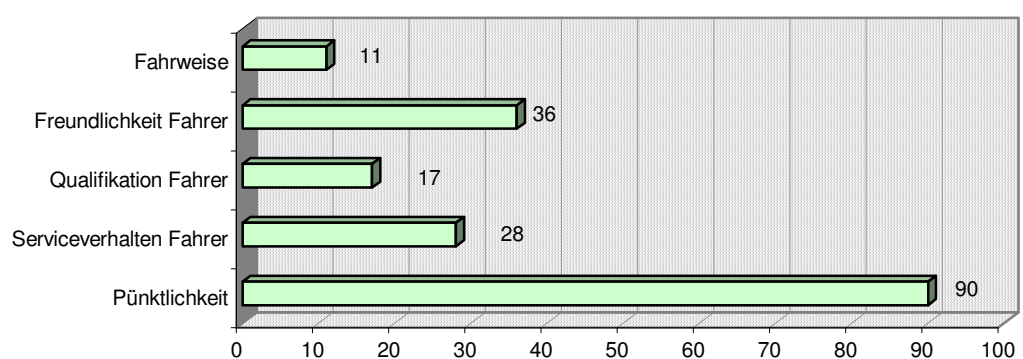
Bei der Einstiegssituation werden fehlende oder zu steile Einstiegsrampen beklagt.

Von acht Nutzer/innen wird der Zustand der Fahrzeuge als sehr unterschiedlich und zum Teil verbesserungswürdig beschrieben.

Als Komfortleistungen wünschen sich drei Nutzer/innen Klimaanlage und zwei Nutzer/innen Musik in den Fahrzeugen.

Drei Befragte beklagen fehlende bzw. veraltete Navigationsgeräte.

## Schwerpunkt „Serviceverhalten des Fahrpersonals“



Bei der Fahrtrealisierung wird mit 90 Nennungen mehr Pünktlichkeit und damit Zuverlässigkeit des Fahrpersonals eingefordert.

11 Nutzer/innen beklagen einen schlechten Fahrstil bzw. eine gefährliche Fahrweise (2008: 17).

Von 36 Nutzer/innen wird die Unfreundlichkeit des Fahrpersonals bemängelt (2008: 44).

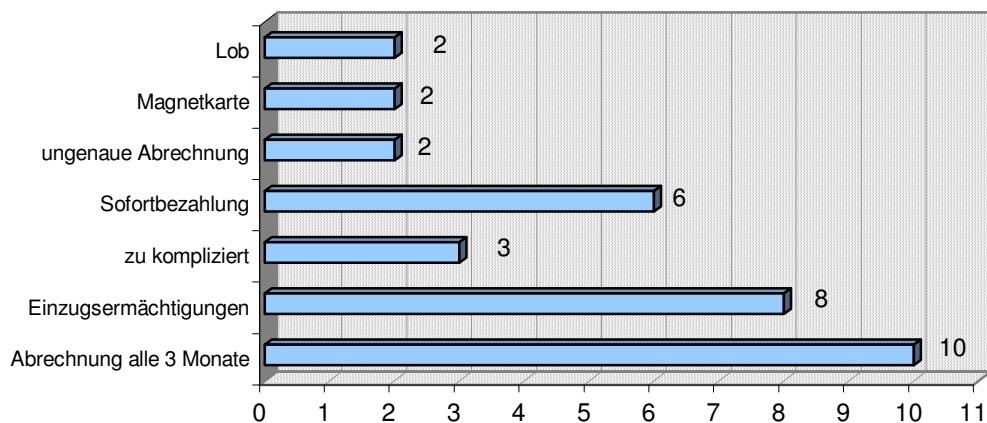
Eine bessere Qualifikation und Schulung des Fahrpersonals und dadurch eine sicherere Handhabung bei der Treppenhilfe und mehr Verständnis für die besondere Situation des Nutzerkreises wird von 17 der Befragten gefordert (2008: 19).

Zusammengefasst unter dem Stichwort „Serviceverhalten“ (28 Anmerkungen) werden Wünsche nach sauberen Fahrzeugen, gepflegtem (und nicht nach Alkohol riechendem) Fahrpersonal sowie die Erreichbarkeit der Fahrer über Mobilfunk, Vorhalten von Leihrollstühlen und erweiterte Treppenhilfen geäußert.

4 Fahrgäste loben die Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft des Fahrpersonals.

### Schwerpunkt „Bewilligungs- und Abrechnungsverfahren“

33 Nutzer/innen machen Anmerkungen zum Abrechnungsverfahren.

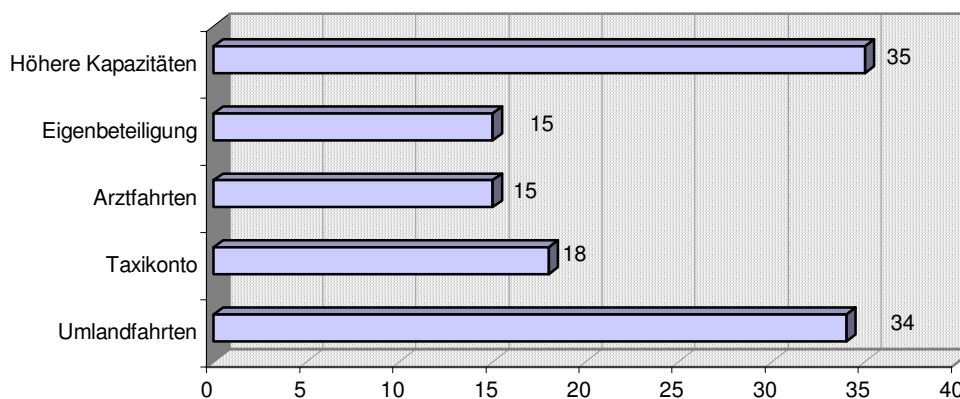


An erster Stelle steht der Wunsch bei kleinen Beträgen nicht monatlich eine Abrechnung der Eigenbeteiligung zu erhalten (10 Nennungen) und die Möglichkeit der Erteilung einer Einzugsermächtigung vom Konto der Berechtigten (8 Nennungen).

Sechs Nutzerinnen möchten – wie beim Taxikonto - die Eigenbeteiligung direkt im Fahrzeug entrichten. Zwei Befragte beklagen, dass die Magnetkarte sehr empfindlich sei und schnell kaputt gehe.

## Schwerpunkt „Rahmenbedingungen“

117 Nutzer/innen äußern sich zu den Regelungen der Rechtsverordnung zum besonderen Fahrdienst bzw. verwaltungsseitigen Rahmenbedingungen zum Berliner Sonderfahrdienst.



Es wird insbesondere eine Erweiterung der Leistungen des Sonderfahrdienstes für Fahrten in das Berliner Umland (34 Nennungen) und die Nutzung des Sonderfahrdienstes für Arztfahrten (15 Nennungen) gewünscht.

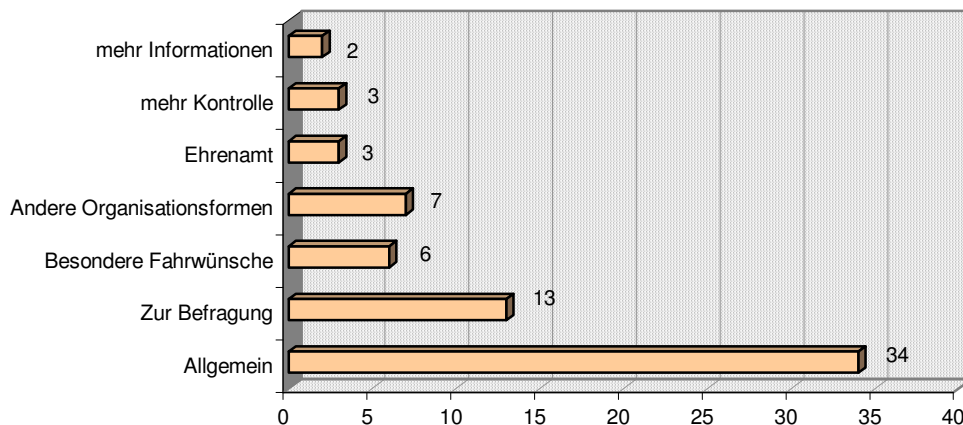
In diesem Zusammenhang wünschen sich 35 der Befragten auch insgesamt höhere Fahrtenkapazitäten.

14 Befragte empfinden die Höhe und Staffelung der Eigenbeteiligung als zu hoch bzw. für Menschen mit geringem Einkommen diskriminierend. Ein Befragter macht den Vorschlag die Fahrten nach Kilometerleistung zu berechnen.

Beim Schwerpunkt „Taxikonto“ wird von neun Nutzer/innen die Eigenbeteiligung als zu hoch empfunden. Ebenfalls neun Nutzer/innen bekunden ihre Zufriedenheit mit der Nutzung des Taxikontos.

## Schwerpunkt „Allgemeine Anmerkungen“

In der Rubrik „Allgemeine Bemerkungen“ wurden zusätzliche spezielle Themen und Anmerkungen zur Kundenbefragung selbst zusammengefasst.



Drei Befragte wünschen sich eine größere Kontrolle des Sonderfahrdienstes durch die zuständige Verwaltung und zwei mehr Informationen zum Sonderfahrdienst. Ebenfalls drei Befragte möchten Fahrten mit dem Sonderfahrdienst zu Veranstaltungen aufgrund eines Ehrenamtlichen Engagements günstiger erhalten.

Zur Befragung äußern sich 13 Nutzer/innen insbesondere hinsichtlich der Unübersichtlichkeit und schlechten Lesbarkeit des Fragebogens.

Die 34 „Allgemeinen“ Äußerungen beziehen sich zum Grossteil auf die persönliche Situation der Befragten z.B. dass sie den Fahrdienst bisher nur selten genutzt haben und deshalb keine vollständigen Angaben machen können.

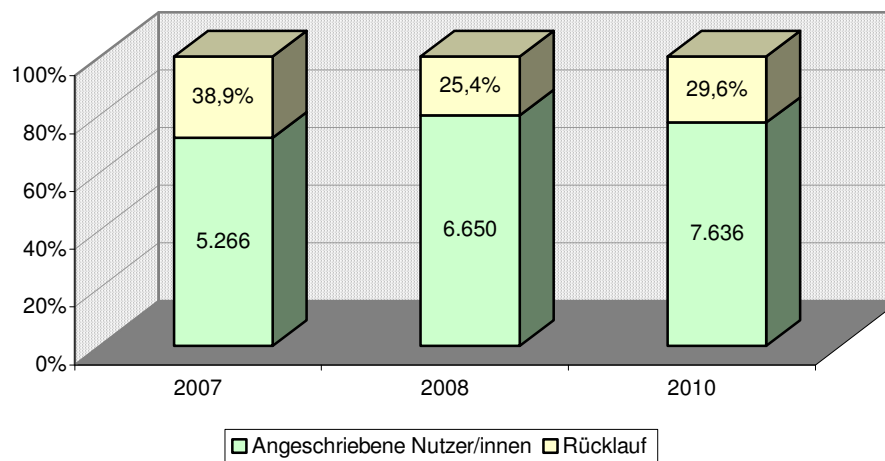
Insgesamt 120 oder 9% der Befragten (2008: 185) loben den Berliner SonderFahrDienst und betonen ihre Dankbarkeit für diese Mobilitätshilfe ausdrücklich.

Viele davon beschreiben, dass sie ohne den Fahrdienst in ihrer Mobilität erheblich eingeschränkter wären und eine Teilhabe am gesellschaftlichen Leben kaum möglich wäre.

Mehrfach wird die Befürchtung geäußert, dass der Sonderfahrdienst von der Politik in der jetzigen Form abgeschafft oder eingeschränkt werden könnte.

### 3. VERGLEICH MIT DEN ERGEBNISSEN DER BEFRAGUNGEN 2007 UND 2008

#### Rücklaufquote

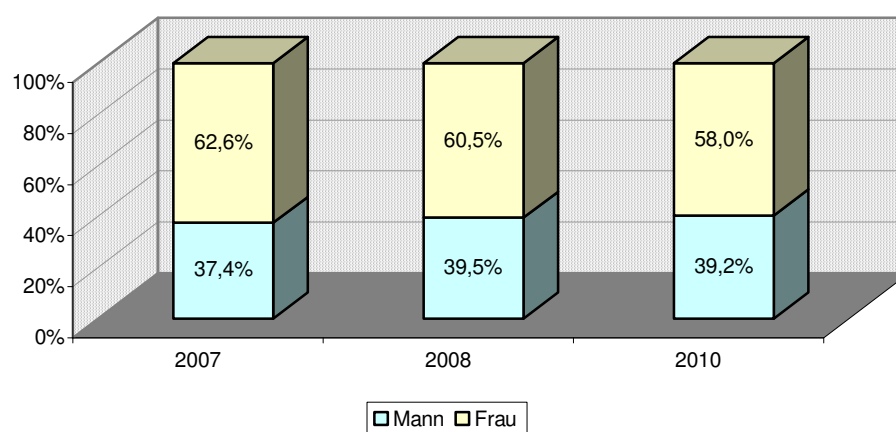


2.262 Nutzer/innen des Sonderfahrdienstes haben bei der Kundenbefragung geantwortet (2008: 2.108 / 2007: 2.047). Das war in absoluten Zahlen der bisher höchste Rücklauf.

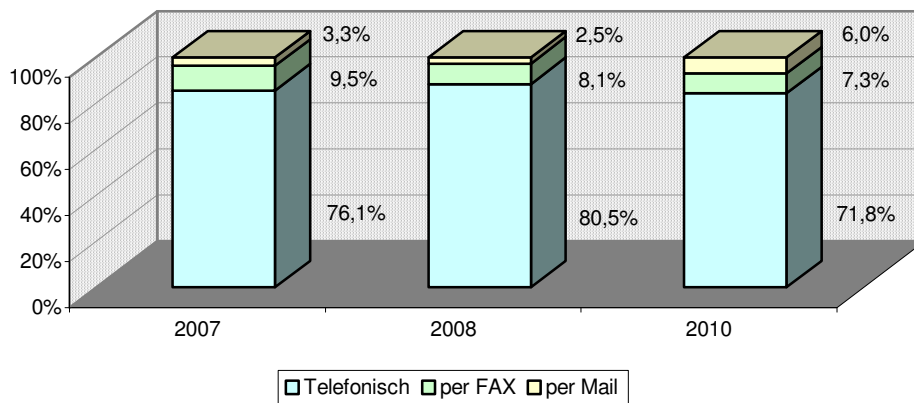
Die Rücklaufquote betrug 29,6%.

#### Geschlecht der Nutzer/innen (Genderaspekt)

Der Rücklauf aufgedgliedert nach dem Geschlecht der Nutzer/innen (1/3 männlich zu 2/3 weiblich) spiegelt die monatlichen Nutzerdaten wider.

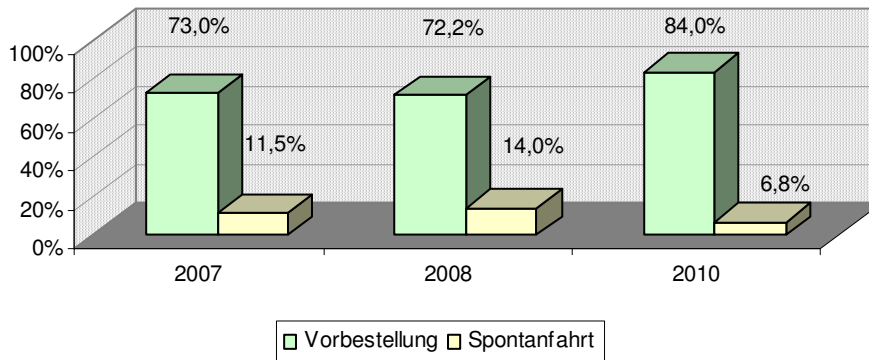


## Fahrtanmeldung



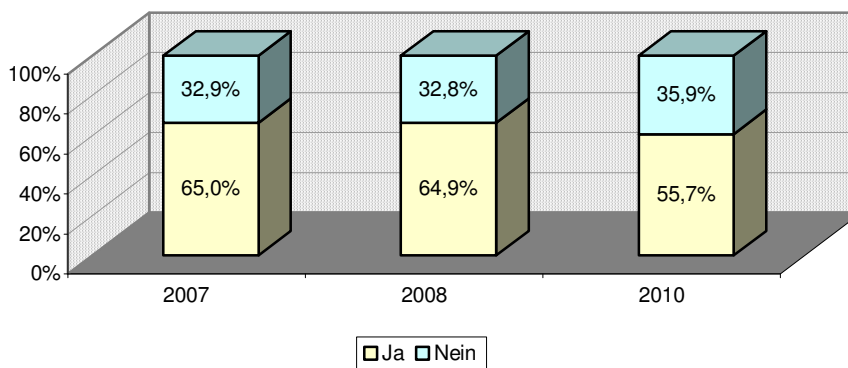
Bei der Fahrtanmeldung ist die telefonische Bestellung zugunsten der Nutzung von Internetmedien leicht zurückgegangen.

Bei der Buchung der Fahrten sind die Spontanfahrten um mehr als die Hälfte gesunken.



Dies widerspricht im Ergebnis jedoch den in den Anmerkungen geäußerten Wunsch nach mehr verfügbaren Kapazitäten für spontane Fahrtanmeldungen.

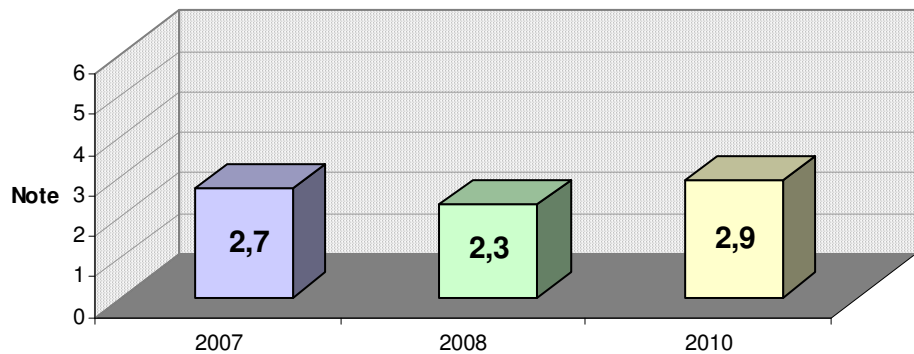
## Assistenzleistungen



Der Bedarf an Assistenzleistungen vor und nach der Fahrt ist seit der Befragung 2007 um fast 10% gesunken.

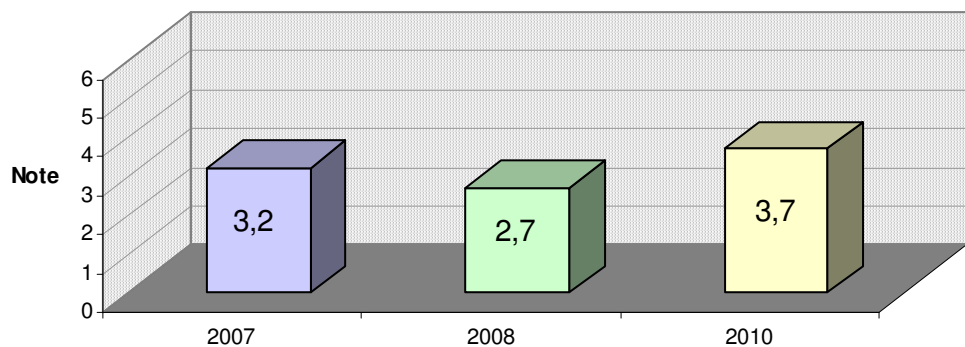
## Regiezentrale

Die Regiezentrale hat mit einer Gesamtnote von 2,9 das bisher schlechteste Ergebnis erhalten.

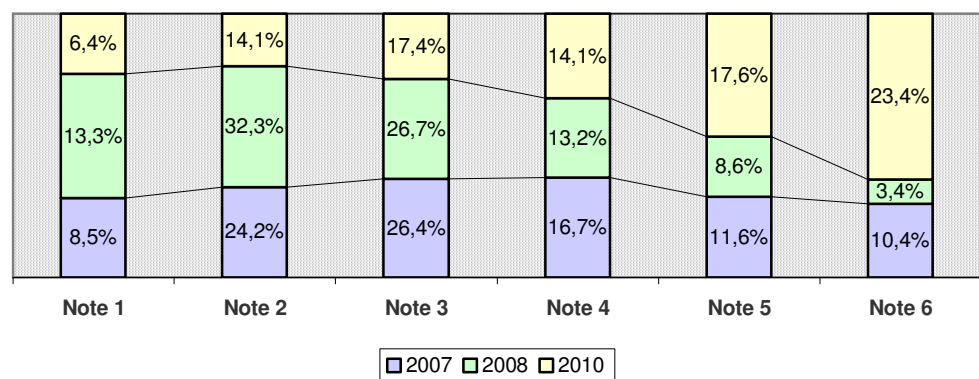


### Gesamtnote der Regiezentrale

Für die Verschlechterung der Gesamtnote ist erkennbar die Erreichbarkeit der Regiezentrale verantwortlich, die die Befragten mit einer ganzen Note schlechter als noch 2008 bewerten.

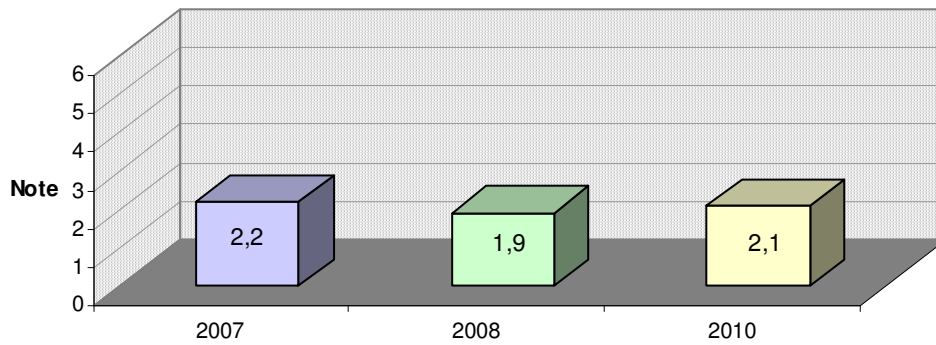


### Erreichbarkeit der Regiezentrale



Die Erreichbarkeit beurteilen fast ein Viertel der Befragten mit der schlechtesten Note „mangelhaft“. 55,1% der Befragten bewerten die Erreichbarkeit mit der Note 4 und schlechter.

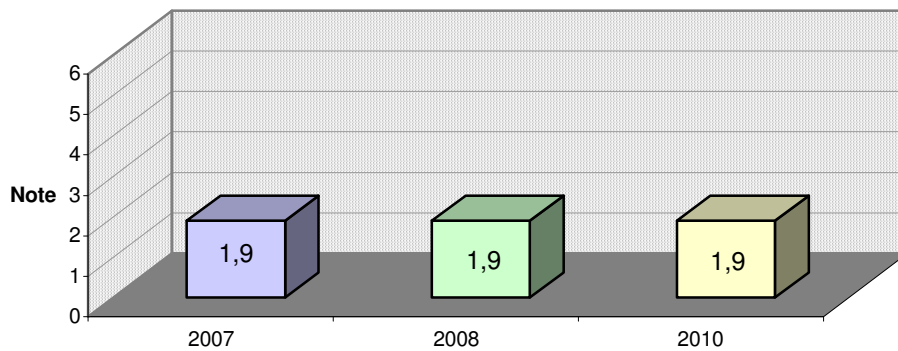
Die Bewertung des Serviceverhalten des Personals der Regiezentrale hat sich im Vergleich zu 2008 (Note 1,9) nur leicht verschlechtert.



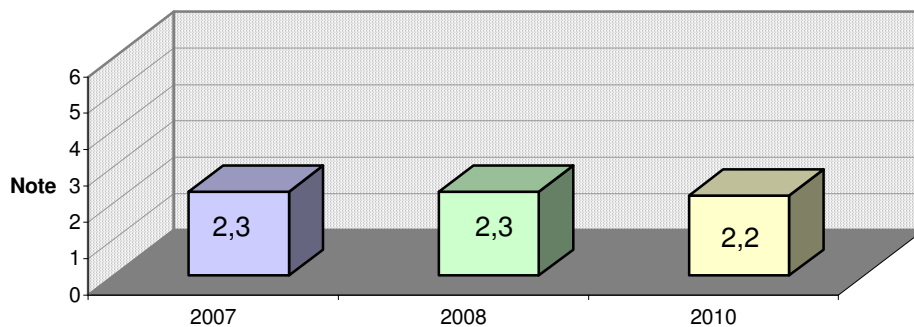
**Serviceverhalten Personal**

### **Fuhrunternehmen**

Die Bewertung der Freundlichkeit des Fahrpersonals wird seit 2007 gleichbleibend gut bewertet.



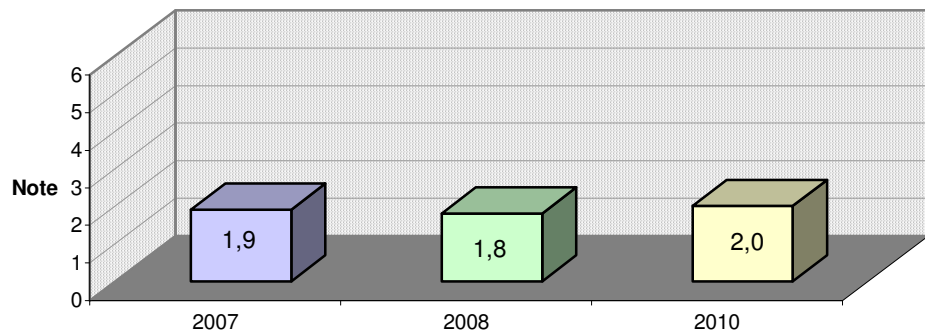
**Serviceverhalten Fahrpersonal**



**Pünktlichkeit des Fahrpersonals**

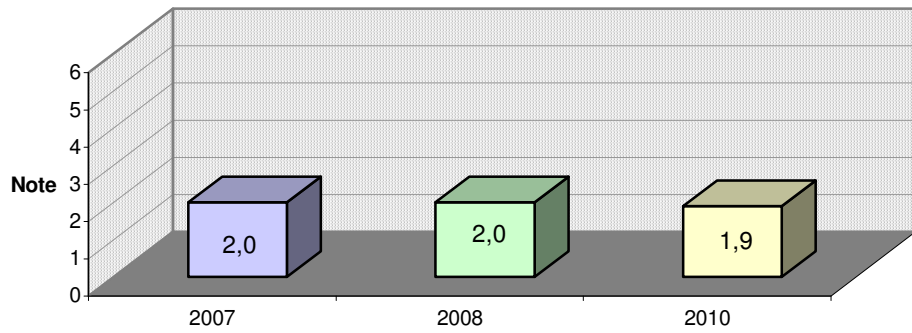
Die Beurteilung der Pünktlichkeit des Fahrpersonals durch die Nutzer/innen hat sich gegenüber den Vorjahren leicht verbessert.

## Fahrzeugpark



## Sicherheit der Fahrzeuge

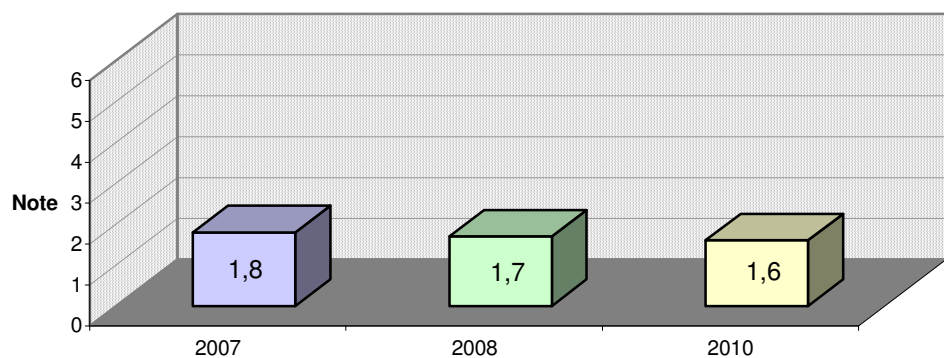
Die Sicherheit der Fahrzeuge beurteilen die Nutzer/innen schlechter als in den letzten beiden Befragungen.



## Sauberkeit der Fahrzeuge

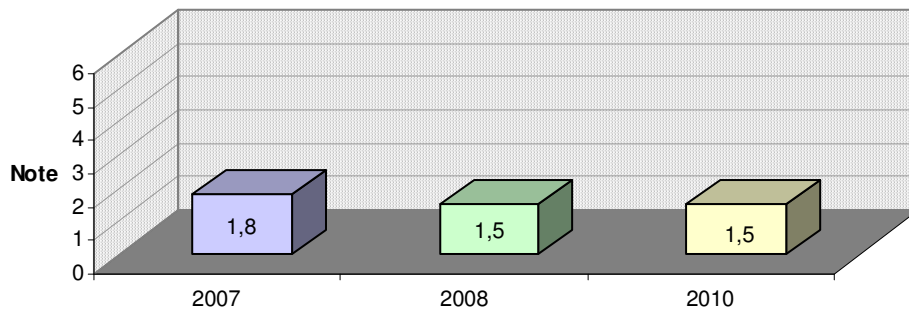
Dagegen hat sich die Beurteilung der Sauberkeit der Fahrzeuge leicht verbessert.

## Bewilligungs- und Abrechnungsverfahren



Sowohl das Berechtigungs- als auch das Abrechnungsverfahren erhalten gegenüber den Vorjahren wiederum leicht verbesserte Bewertungen.

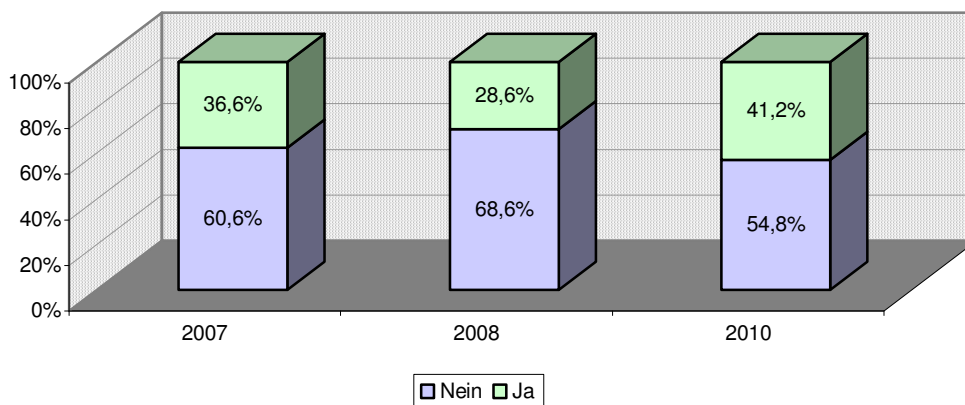
## Magnetkartensystem



### Magnetkartensystem

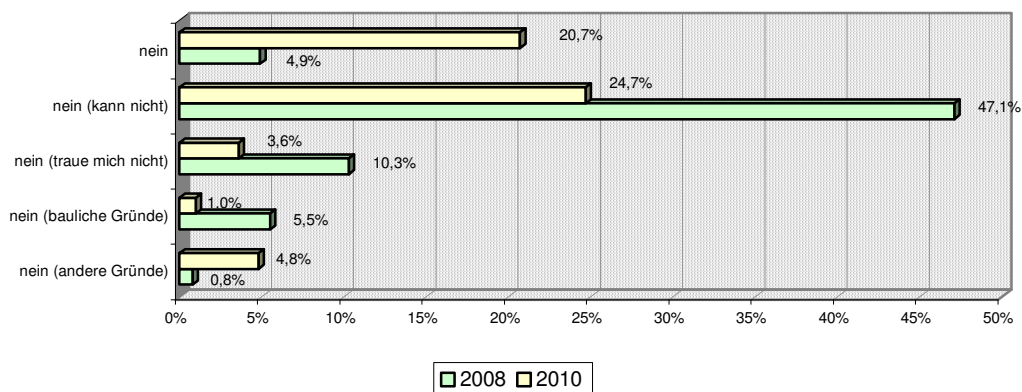
Die Beurteilung des Magnetkartensystems durch die Nutzer/innen ist gegenüber dem Vorjahr mit seiner sehr guten Benotung stabil geblieben.

## Nutzung anderer Beförderungsarten



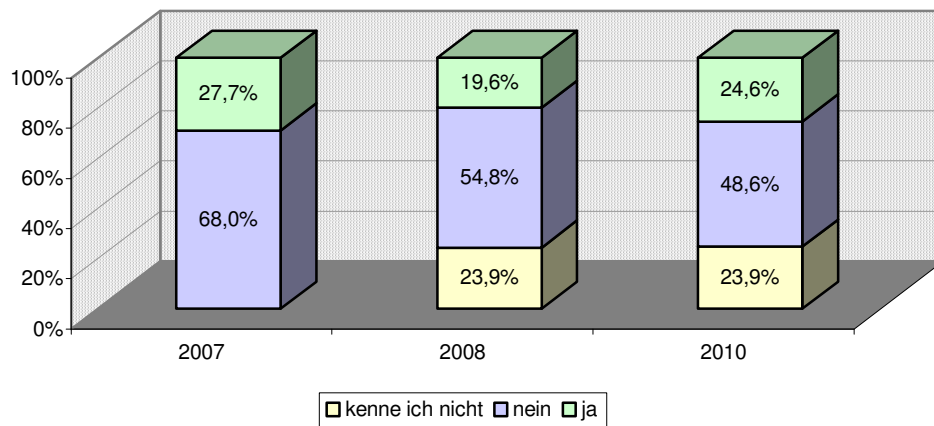
### Nutzung des ÖPNV

Die Nutzung des Öffentlichen Personennahverkehrs durch die Befragten hat sich seit der letzten Befragung um 22,4% erhöht.



### Gründe für die Nichtnutzung des ÖPNV

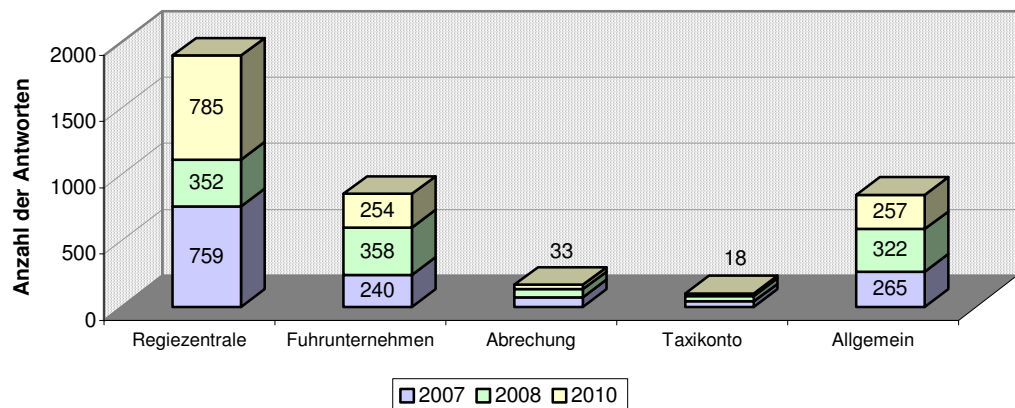
## Taxikontosystem



Die Nutzung des Taxikontosystems ist gegenüber 2008 leicht angestiegen, verbleibt aber weiterhin bei unter einem Viertel der Nutzer/innen.

Gleichbleibend hoch ist der Anteil der Befragten, die das Taxikontosystem (immer noch) nicht kennen.

## Vergleich der Anmerkungen (Offene Frage)



### Anzahl der Anmerkungen

Der Vergleich der Anzahl der Anmerkungen zeigt, dass die Regiezentrale als „Herzstück“ des Sonderfahrdienstes mit der Fahrtbestellung und Disposition auch im Zentrum der Betrachtungen der Nutzer/innen liegt.

Dies zeigt aber auch die große Bedeutung einer „gut funktionierenden“ Regiezentrale für die Beurteilung, das Image und damit die gesamte Außenwirkung des Berliner Sonderfahrdienstes.

**Frage 1 Benötigen Sie vor bzw. nach der Fahrt Assistenzleistungen?**

Assistenzleistungen	Frau	Mann	Gesamt
Ja	56,9%	55,0%	55,7%
Nein	34,7%	38,6%	35,9%
Keine Antwort	8,5%	6,4%	8,5%
<b>Gesamt</b>	100,0%	100,0%	100,0%

**Frage 2 Welche Art der Fahrtanmeldung nutzen Sie überwiegend?**

Anmeldung	Frau	Mann	Gesamt
Vorbestellung	85,6%	83,7%	84,0%
Spontanfahrt	6,4%	7,6%	6,8%
Beides	4,5%	5,0%	4,6%
Keine Antwort	3,5%	3,7%	4,6%
<b>Gesamt</b>	100,0%	100,0%	100,0%

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

Anmeldung	Frau	Mann	Gesamt
Telefonisch	72,7%	71,8%	71,8%
per FAX	7,5%	7,5%	7,3%
per E-Mail	5,6%	6,8%	6,0%
per Post	0,1%	0,1%	0,1%
Telefon / Fax	5,6%	6,0%	5,7%
Telefon / Mail	4,8%	3,3%	4,2%
Fax / Mail	0,6%	0,6%	0,6%
Unterschiedlich	0,7%	1,2%	0,9%
Keine Antwort	2,5%	2,8%	3,4%
<b>Gesamt</b>	100,0%	100,0%	100,0%

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

Erreichbarkeit	Frau	Mann	Gesamt
Note 1	6,3%	6,9%	6,4%
Note 2	13,2%	15,6%	14,1%
Note 3	17,1%	18,4%	17,4%
Note 4	14,9%	13,5%	14,1%
Note 5	19,0%	16,3%	17,6%
Note 6	23,6%	22,2%	23,4%
Keine Antwort	5,8%	7,1%	6,9%
<b>Gesamt</b>	100,0%	100,0%	100,0%

**Gesamtnote: 3,7**

**Frage 5** Wie zufrieden sind Sie mit der Erreichbarkeit der Notrufnummer?

Notrufnummer	Frau	Mann	Gesamt
Note 1	10,7%	10,0%	10,2%
Note 2	21,6%	24,2%	22,3%
Note 3	18,4%	17,5%	17,9%
Note 4	9,7%	9,4%	9,6%
Note 5	5,4%	5,3%	5,4%
Note 6	5,8%	6,3%	6,1%
noch nicht benutzt	0,4%	0,1%	0,3%
Keine Antwort	28,0%	27,2%	28,2%
<b>Gesamt</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

Gesamtnote: 2,1

**Frage 6** Wie zufrieden sind Sie mit dem Personal der Regiezentrale?

Serviceverhalten	Frau	Mann	Gesamt
Note 1	24,4%	20,3%	22,6%
Note 2	40,2%	43,5%	41,2%
Note 3	15,8%	17,8%	16,5%
Note 4	7,0%	5,3%	6,2%
Note 5	3,5%	2,7%	3,2%
Note 6	3,0%	2,7%	2,9%
Keine Antwort	6,1%	7,7%	7,3%
<b>Gesamt</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

Gesamtnote: 2,1

**Frage 7** Wie zufrieden sind Sie mit dem Fahrpersonal?

Serviceverhalten	Frau	Mann	Gesamt
Note 1	29,3%	29,2%	29,2%
Note 2	44,2%	44,5%	43,9%
Note 3	14,7%	14,1%	14,4%
Note 4	5,0%	4,3%	4,7%
Note 5	1,8%	1,4%	1,6%
Note 6	0,7%	0,9%	0,8%
Keine Antwort	4,3%	5,6%	5,3%
<b>Gesamt</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

Gesamtnote: 1,9

Pünktlichkeit	Frau	Mann	Gesamt
Note 1	23,7%	23,8%	23,7%
Note 2	37,6%	36,9%	36,9%
Note 3	20,0%	19,3%	19,6%
Note 4	8,1%	7,3%	7,8%
Note 5	4,2%	4,0%	4,1%
Note 6	2,2%	2,5%	2,4%
Keine Antwort	4,2%	6,2%	5,5%
<b>Gesamt</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

Gesamtnote: 2,2

## Frage 8 Wie zufrieden sind Sie mit dem Fahrzeugstandard?

Sicherheit	Frau	Mann	Gesamt
Note 1	23,2%	22,1%	22,8%
Note 2	42,5%	44,5%	42,8%
Note 3	19,1%	18,4%	19,0%
Note 4	4,9%	4,3%	4,6%
Note 5	1,7%	1,5%	1,6%
Note 6	0,8%	1,1%	1,0%
Keine Antwort	7,9%	8,1%	8,2%
<b>Gesamt</b>	100,0%	100,0%	100,0%

Gesamtnote: 2,0

Sauberkeit	Frau	Mann	Gesamt
Note 1	22,7%	21,6%	22,3%
Note 2	48,6%	48,7%	48,3%
Note 3	15,5%	16,2%	15,8%
Note 4	3,7%	3,6%	3,6%
Note 5	1,3%	1,4%	1,3%
Note 6	0,5%	0,5%	0,5%
Keine Antwort	7,7%	8,0%	8,1%
<b>Gesamt</b>	100,0%	100,0%	100,0%

Gesamtnote: 1,9

## Frage 9 Wie zufrieden sind Sie mit dem Abrechnungsverfahren?

Abrechnung	Frau	Mann	Gesamt
Note 1	39,0%	38,0%	38,5%
Note 2	40,6%	41,1%	40,7%
Note 3	6,7%	7,3%	7,0%
Note 4	2,7%	2,4%	2,5%
Note 5	1,2%	0,8%	1,0%
Note 6	1,1%	1,1%	1,1%
Keine Antwort	8,7%	9,2%	9,1%
<b>Gesamt</b>	100,0%	100,0%	100,0%

Gesamtnote: 1,6

## Frage 10 Wie zufrieden sind Sie mit dem Magnetkartensystem?

Magnetkarte	Frau	Mann	Gesamt
Note 1	39,4%	40,7%	39,8%
Note 2	35,2%	36,1%	35,5%
Note 3	6,6%	5,4%	6,2%
Note 4	1,8%	2,3%	1,9%
Note 5	0,7%	0,8%	0,7%
Note 6	1,3%	1,0%	1,2%
Keine Antwort	15,0%	13,8%	14,7%
<b>Gesamt</b>	100,0%	100,0%	100,0%

Gesamtnote: 1,5

## Frage 11 Nutzen Sie auch den Öffentlichen Personennahverkehr?

Nutzung ÖPNV	Frau	Mann	Gesamt
Ja	26,8%	40,2%	32,0%
Ja, nur mit Begleitung	9,9%	7,9%	9,2%
Nein (ohne Grund)	21,4%	19,5%	20,7%
Nein (kann nicht)	27,5%	20,8%	24,7%
Nein (traue mich nicht)	3,5%	4,0%	3,6%
Nein (bauliche Gründe)	1,3%	0,6%	1,0%
Nein (andere Gründe)	5,5%	3,6%	4,8%
keine Antwort	4,1%	3,5%	4,1%
<b>Gesamt</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

## Frage 12 Sind Sie aus Ihrem Rollstuhl umsetzbar?

Umsetzbar	Frau	Mann	Gesamt
Ja	54,4%	53,2%	53,6%
Nein	31,4%	35,6%	33,0%
Keine Antwort	14,2%	11,3%	13,4%
<b>Gesamt</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

## Kreuzabfrage: Umsetzbar und Nutzung ÖPNV

Umsetzbar + ÖPNV	Frau	Mann	Summe
Nutzung TK	27,5%	28,8%	27,9%
Keine Nutzung TK	39,0%	38,7%	38,9%
kennt TK nicht	24,6%	23,1%	24,0%
umsetzbar k.A. / Nutzung TK	7,5%	7,8%	7,8%
TK keine Antwort	1,4%	1,6%	1,4%
<b>Gesamt</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>
nicht umsetzbar / Nutzung TK	6,0%	7,8%	6,6%

## Frage 13 Nutzen Sie das Taxikonto?

Nutzung Taxikonto	Frau	Mann	Gesamt
Ja	24,1%	25,6%	24,6%
Nein	48,7%	49,1%	48,6%
Kenne ich nicht	24,4%	22,9%	23,9%
Keine Antwort	2,8%	2,4%	2,9%
<b>Gesamt</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

**Frage 14 Würden Sie das Taxikonto nutzen, wenn entsprechende Großraumtaxen zur Verfügung stehen?**

Nutzung Großraumtaxen	Frau	Mann	Gesamt
Ja	44,2%	52,8%	47,5%
Nein	36,9%	29,8%	34,1%
Weiß nicht	0,3%	0,2%	0,3%
Keine Antwort	18,5%	17,2%	18,1%
<b>Gesamt</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

**Kreuzabfrage: Wunsch nach Großraumtaxen + Nutzung Taxikonto**

Nutzung TK + Wunsch GT	Frau	Mann	Gesamt
keine Nutzung Taxikonto	38,1%	44,4%	41,2%
kennt Taxikonto nicht	26,6%	23,3%	24,7%
Nutzung Taxikonto	33,4%	31,4%	32,5%
Taxikonto keine Antwort	1,9%	0,9%	1,6%
<b>Gesamt</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

**Frage 15 Nutzen Sie die bezirklichen Mobilitätshilfedienste?**

Nutzung Mobidienste	Frau	Mann	Gesamt
Ja	15,2%	9,7%	13,1%
Nein	37,5%	40,9%	38,5%
Kenne ich nicht	43,8%	45,1%	44,1%
Keine Antwort	3,5%	4,3%	4,2%
<b>Gesamt</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

**Frage 16 Welche Anregungen / Bemerkungen haben Sie zum Sonderfahrdienst?**

Anregungen / Bemerkungen	Frau	Mann	Gesamt
Anregungen / Bemerkungen	54,0%	48,7%	51,6%
Keine Anregungen	46,0%	51,3%	48,4%
<b>Gesamt</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

**Frage 17 Soll das bisherige Bestellsystem über einen Betreiber grundsätzlich erhalten bleiben?**

Zukunft Sonderfahrdienst	Frau	Mann	Gesamt
Soll so bleiben	62,4%	65,8%	63,5%
Nein (ohne Richtung)	1,6%	1,5%	1,6%
Dezentralisierte Fahrtannahme	10,0%	9,2%	9,6%
Direkte Fahrtbestellung	8,3%	6,9%	7,7%
Beide Vorschläge	5,0%	4,1%	4,6%
Eigener Vorschlag	3,7%	2,9%	3,4%
Keine Antwort	8,9%	9,7%	9,5%
<b>Gesamt</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>



## Qualitätsmanagement Sonderfahrdienst

### INFOBRIEF

Herr / Frau  
Vorname Name  
Straße  
PLZ Berlin

September 2010

## Kundenbefragung zum Sonderfahrdienst 2010

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 2010**

- per Post oder Fax an die Arbeitsgruppe Qualitätsmanagement zurücksenden.

**Postanschrift:** Landesamt für Gesundheit und Soziales – III E -  
Postfach 31 09 29, 10639 Berlin  
**Faxnummer:** 90229 6095

- 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

## Kundenbefragung zum Sonderfahrdienst 2010

Nur für die Statistik:

Geschlecht:

männlich

weiblich

1. Benötigen Sie vor bzw. nach der Fahrt Assistenzleistungen?

Ja,

Nein

2. Welche Art der Fahrtenanmeldung nutzen Sie überwiegend?

Vorbestellung

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 10 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 der Erreichbarkeit der Notrufnummer der Regiezentrale ?

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

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

Serviceverhalten:

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

7. Wie zufrieden sind Sie mit dem Fahrpersonal?

Serviceverhalten:

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

Pünktlichkeit:

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

