

Vorlage		Vorlage-Nr:	FB 50/0324/WP15
Federführende Dienststelle: Soziales und Ausländerwesen		Status:	öffentlich
Beteiligte Dienststelle/n:		AZ:	
		Datum:	02.09.2009
		Verfasser:	Emonts, Heinrich
Ergebnisse einer Umfrage zum Fahrdienst für behinderte Menschen			
Beratungsfolge:			TOP: 8
Datum	Gremium	Kompetenz	
24.09.2009	Sozial- und Gesundheitsausschuss	Kenntnisnahme	

Beschlussvorschlag:

Der Sozial- und Gesundheitsausschuss nimmt die Ergebnisse der Nutzerumfrage zum Fahrdienst für behinderte Menschen zustimmend zur Kenntnis.

In Vertretung

Lindgens

Finanzielle Auswirkungen:

Maßnahme:

Investitionskosten

- | | | |
|--|---------|---|
| | | € |
| a. Im Haushalt? | ja/nein | € |
| b. Maßnahme über 150 T€: Liegt eine Wirtschaftlichkeitsberechnung vor? | ja/nein | |
| c. Wenn bei <u>a.</u> nein: Deckung? | | |
| Maßnahme: | _____ | € |
| | _____ | |
| d. Zuschüsse | | € |

Folgekosten

Aufwand

- | | | |
|--------------------------------------|---------|---|
| Personalkosten | | € |
| Sachkosten | | € |
| Abschreibung | | € |
| a. Im Haushalt? | ja/nein | € |
| b. Wenn bei <u>a.</u> nein: Deckung? | | |
| Maßnahme: | _____ | € |
| | _____ | |
| c. Zuschüsse | | € |

Konsumtiv

- | | | |
|--------------------------------------|---------|-------|
| a. Im Haushalt? | ja/nein | € |
| b. Konsolidierung? | ja/nein | € |
| c. Personalkosten | | € |
| d. Sachkosten | | € |
| e. Wenn bei <u>a.</u> nein: Deckung? | | |
| Maßnahme | _____ | € |
| | _____ | |
| f. Dauer | _____ | Jahre |
| g. Zuschüsse | | € |

Erläuterungen:

Zum 01.01.09 hat nach einer Ausschreibung ein neuer Anbieter, die DRK Betriebsgesellschaft mbH, den Fahrdienst für behinderte Menschen in der Stadt Aachen übernommen. Eine Leistungsvereinbarung wurde abgeschlossen.

In den ersten Wochen gingen beim Fachbereich für Soziales und Ausländerwesen vermehrt Beschwerden ein. Dem Anbieter wurde Unpünktlichkeit vorgeworfen. Auch seien die Fahrzeuge nicht optimal ausgestattet und es würden häufig Terminwünsche nicht erfüllt, weil kein Fahrzeug frei sei.

In offenen und konstruktiven Gesprächen mit dem Anbieter ist der FB 50 den Vorwürfen nachgegangen. Im Ergebnis hat der Anbieter zusätzliche Fahrer eingestellt und auch ein weiteres Fahrzeug beschafft. Die Zentrale zur Annahme von Fahrwünschen wurde personell aufgestockt.

Zur Überprüfung, ob die getroffenen Maßnahmen zur gewünschten Zufriedenheit bei den Nutzern geführt haben, wurden die häufigen Nutzer mit Schreiben vom 20.06.2009, mittels beigefügtem Fragebogen um ihre Meinung gebeten. Diese Gelegenheit wurde genutzt, um auch die eigene Leistung des Fachbereiches Soziales und Ausländerwesen zu hinterfragen (siehe Anlage 1).

Angeschrieben wurden 121 Teilnehmer. 47 Fragebogen wurden zurückgesandt (ca.39%). Als Ursache für eine Nicht-Beteiligung wird vermutet, dass manchen Teilnehmern aufgrund ihrer körperlichen oder mentalen Einschränkungen das Ausfüllen und Rücksenden des Fragebogens zu mühsam war. Der Fachbereich geht auch davon aus, dass Nutzer, die rundum zufrieden sind, eher keine Notwendigkeit sehen, sich zu äußern.

Wie dem beigefügten Auswertungsbogen zu entnehmen ist, sind die Teilnehmer der Umfrage mit dem Fahrdienst weitgehend (zu 81%) zufrieden. 9 der 47 Beteiligten (19%) haben, meist in einzelnen Punkten, negativ geantwortet (siehe Anlage 2). Die kritischen Äußerungen werden beachtet und mit dem Anbieter inhaltlich besprochen.

Zufriedenheit besteht mit der Leistung des FB 50. Die relativ hohe Zahl der "Weiss nicht- Antworten" ist darauf zurückzuführen, dass diese Antragsteller über Institutionen, z.B. Alten- oder Behindertenheime oder Betreuer mit dem FB 50 kommunizieren, daher der Antragsverlauf vom Nutzer selber nicht verfolgt wird und keine eigenen Erfahrungen vorliegen.

Mit den zwei unzufriedenen Nutzern werden klärende Gespräche geführt mit dem Ziel, die Kundenorientierung weiter zu verbessern.

Alle angeschriebenen Nutzer wurden über das Ergebnis der Umfrage mit Schreiben vom 17.08.09 unterrichtet (siehe Anlage 3).

Anlage/n:

1. Anschreiben vom 22.06.2009 zur Beteiligung an der Umfrage
2. Auswertung der Befragung
3. Anschreiben vom 17.08.2009 zur Mitteilung des Umfrageergebnisses an alle Nutzer