

<p>STUDIE ÜBER DIE TÜR-ZU-TÜR-BEFÖRDERUNG IN EUROPÄISCHEN STÄDTEN UND REGIONEN</p>
--

Für behinderte Menschen oder allgemein Menschen mit beeinträchtigter Bewegungsfähigkeit ist die Benutzung öffentlicher Verkehrsmittel mit zahlreichen Schwierigkeiten verbunden. Was die barrierefreie Gestaltung von Bahnhöfen oder Bushaltestellen betrifft, konnten in der Vergangenheit bereits erste Fortschritte erzielt werden. Spezielle Einrichtungen und Techniken, wie Magnetschleifen, taktile Orientierungshilfen für blinde und sehbehinderte Fahrgäste, Aufzüge in Bahnhöfen, Rampen für Busse, Systeme für sowohl akustische als auch visuelle Informationsübermittlung, kamen zunehmend zum Einsatz. Dennoch ist es Menschen mit schweren körperlichen Behinderungen zum Teil noch immer nicht möglich, öffentliche Verkehrsmittel zu benutzen. Und daran wird sich für manche auch nichts ändern, so zugänglich der reguläre öffentliche Verkehr für die Allgemeinheit auch sein mag.

Aus diesem Grund sind schwer behinderte Menschen auf Beförderungsmöglichkeiten von Tür zu Tür angewiesen, entweder für die gesamte Fahrtstrecke oder um Zugang zu öffentlichen Verkehrsnetzen zu erhalten.

Im Laufe der Jahre wurde dieses Dienstleistungsangebot in den meisten Ländern weiterentwickelt. Obgleich die Resonanz von Seiten der behinderten Bevölkerungsgruppe überwiegend positiv ist, steigen sowohl die qualitativen als auch quantitativen Anforderungen, was die öffentlichen Verkehrsbehörden oftmals mit erhöhten Kosten und daher gesteigerten Rentabilitätsansprüchen konfrontiert.

Eine Arbeitsgruppe des Verbandes der Behörden für den Europäischen Großstadtverkehr (EMTA), welche sich mit Fragen der Zugänglichkeit von Verkehrssystemen befasst, hat eine Studie zum Aufbau und der Organisation dieser Tür-zu-Tür-Transportmöglichkeiten in den einzelnen europäischen Großstadtgebieten erarbeitet. 13 der im EMTA-Verband vertretenen und für den öffentlichen Verkehr in Städten oder Großstadtgebieten zuständigen Behörden haben anhand eines Fragebogens Informationen zur Tür-zu-Tür-Mobilität in ihrer jeweiligen Region übermittelt. Die folgende Analyse beruht auf den darin getätigten Angaben.

1. Teilnehmende Städte und Regionen

Die 13 untersuchten Einsatzgebiete umfassen: **Amsterdam** (Autoritat del Transport Metropolità), **Berlin** (Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg), **Bilbao** (Consortio de Transportes de Biskaia), **Brüssel** (Region Brüssel-Hauptstadt), **Dublin** (Dublin Transportation Office), **Genua** (Stadtverwaltung), **Göteborg** (Västtrafik), **London** (Transport for London), **Manchester** (Greater Manchester Passenger Transport Executive), **Paris** und **Ile-de-France** (Syndicat des Transports d'Ile-de-France) und **Stuttgart** (Region Stuttgart).

Diese Gebiete weisen sowohl was die administrativen Rahmenbedingungen (Stadt oder Region) und die Größe (Berlin mit 890 km² im Vergleich zu Ile-de-France mit 12.000 km²) als auch die Bevölkerungszahl (500.000 Einwohner in Göteborg gegenüber 11 Millionen in Ile-de-France) betrifft, erhebliche Unterschiede auf.

1. Organisation

- **Tür-zu-Tür-Sonderfahrtendienste werden in allen untersuchten Städten und Regionen angeboten** und bestehen bereits seit rund 15 bis 20 Jahren. Die ersten wurden in Göteborg im Jahr 1967 und 1976 in Brüssel eingerichtet. Auch die neuesten existieren mittlerweile schon seit einigen Jahren (Dublin) oder sind das Ergebnis von Umstrukturierungsmaßnahmen oder Weiterentwicklungen vorhandener Systeme in der jüngsten Vergangenheit (Paris).
Der Grund für die Bereitstellung derartiger Dienstleistungen lag meist in der unzulänglichen Gestaltung der öffentlichen Verkehrsnetze für Menschen mit körperlicher Behinderung oder ergab sich in Einzelfällen aus dem gesetzlichen Umfeld (Amsterdam, Ile-de-France).
- **Spezielle Tür-zu-Tür-Transportmöglichkeiten werden meist in Zusammenarbeit mit den öffentlichen Verkehrsbetreibern organisiert und bereitgestellt, sind jedoch nicht Teil des öffentlichen Verkehrsnetzes** und laufen oftmals unter einem eigenen Namen. Eine Ausnahme ist Brüssel, wo der Service in den interkommunalen Verkehrsbetrieb STIB integriert ist. Häufig besteht eine direkte Verbindung zu den Sozialämtern der Stadtgemeinden oder zu Behindertenverbänden (Bilbao, Berlin). Zwei interessante Beispiele finden sich zum einen in einer sozialen Kooperative in Genua, bestehend aus Rotem Kreuz, Taxiunternehmen und nationalen Hilfsorganisationen, die einen Teil der Leistungen erbringen, und zum anderen in Dublin, wo fünf Dienstleistungsunternehmen die Beförderung innerhalb des Stadtgebietes auf gemeinnütziger bzw. freiwilliger Basis übernehmen.
In Amsterdam, Genua und London läuft die Organisation des Dienstes auf zwei unterschiedlichen Ebenen und ist in zwei Einheiten unterteilt, in Amsterdam basierend auf dem Grad der Behinderung und in London vorwiegend auf dem Beförderungszweck.
- **Die Gesamtverantwortung für die Leistungsbereitstellung liegt meist im Zuständigkeitsbereich der Stadt oder Region.** Wenn in den untersuchten Gebieten eine Koordinierungsstelle für die Zusammenarbeit unter den verschiedenen lokalen, für Verkehrsfragen zuständigen Behörden sorgt, trägt diese mehrheitlich auch die Verantwortung für den Tür-zu-Tür-Verkehr. Dies zeigt sich sowohl in Manchester und dem Greater Manchester Passenger Transport Executive als auch in Ile-de-France, wo die Regionalverkehrsbehörde STIF die Aufgaben der Kommunalverwaltung, der Region und der Departements koordiniert und für die regionale Planung des Tür-zu-Tür-Beförderungsdienstes zuständig ist. In Dublin ist jeder private Dienstanbieter für seine Leistungsbereitstellung verantwortlich.
- **Die Transportdienste werden unterschiedlich organisiert und geleitet.** Gesamtleitung und Kundeninformation sind entweder Aufgabe der öffentlichen Behörden selbst (Barcelona), von Verkehrsunternehmen, die im Rahmen eines Ausschreibungsverfahrens ermittelt wurden (Greater Manchester, Paris), oder von dezentralisierten Verkehrsbetreibern ohne einheitliches Leistungsschema (früheres

Modell in Ile-de-France und derzeitiges System in Dublin). Die Beförderungsleistung wird üblicherweise von Transportunternehmen erbracht, die mittels befristeten Verträgen mit den öffentlichen Behörden verbunden sind.

3. Leistungsmerkmale

- **Geltungsbereich:** Das Einsatzgebiet umfasst meist die Stadt und die nahe gelegenen Stadtrandgebiete, also in etwa den Zuständigkeitsbereich der öffentlichen Verkehrsbehörde. Handelt es sich um eine Stadtbehörde, beträgt die maximale Entfernung vom Stadtzentrum üblicherweise 10 bis 15 km, bei Regionalbehörden bis zu 50 km. Paris hat kein Entfernungslimit, 99 % der Fahrten bewegen sich aber in einem Umkreis von 18 km um das Stadtzentrum.

Tür-zu-Tür-Transportmöglichkeiten werden vor allem zur Erledigung der täglichen Aufgaben in der näheren Umgebung in Anspruch genommen. Dies wird aus der durchschnittlich zurückgelegten Beförderungsweite (siehe unten) ersichtlich.

- **Nutzungsberechtigte:** Die Kriterien, anhand derer die Nutzungsberechtigung an Passagiere erteilt wird, sind sehr unterschiedlich und reichen vom Vorliegen einer schweren Behinderung (80 % Behinderungsgrad oder höher) bis hin zu einer eingeschränkten Benutzungsfähigkeit öffentlicher Verkehrsmittel. Daraus ergeben sich die enormen Schwankungen in Bezug auf den Prozentsatz der Leistungsberechtigten, der in einigen Städten lediglich 1 % aller Einwohner ausmacht (2.000 Berechtigte in Barcelona, 1.300 in Genua), in anderen wiederum nahezu 10 % erreicht (Manchester).

In manchen Städten muss für die Erteilung der Nutzungsberechtigung ein medizinisches Gutachten vorgelegt werden (Barcelona). In Paris bekommen Passagiere von COTOREP, einem Technischen Ausschuss für Beratung und berufliche Widereingliederung von behinderten Arbeitnehmern, einen Ausweis, auf dem der jeweilige Grad der Behinderung vermerkt ist und dessen Inhaber als Leistungsberechtigten registriert. London arbeitet derzeit daran, die Kriterien der Nutzungsberechtigung neu zu definieren, damit die Leistungen behinderte Menschen ziel- und bedarfsgerechter erreichen.

In Amsterdam richten zwei Beförderungsdienste ihr Angebot nach dem Kriterium des Behinderungsgrades und unterscheiden zwischen Personen mit leichter (Stadsmobiel) und Personen mit schwerer Behinderung (VZA). VZA wurde, vermutlich aufgrund von Überlastung des anderen Systems, auf Wunsch der behinderten Bevölkerungsgruppe ins Leben gerufen. Wird als Kriterium die eingeschränkte Fähigkeit öffentliche Verkehrsmittel zu benutzen herangezogen, sind unabhängig vom Vorliegen einer Behinderung ältere Menschen voll anspruchsberechtigt, ist die Voraussetzung jedoch eine Behinderung, liegt keine Leistungsberechtigung vor.

Die Zahl der Leistungsberechtigten unterscheidet sich häufig von jener, die die Leistungen auch tatsächlich in Anspruch nehmen (über 70 % der potentiellen Anspruchsberechtigten in Genua und Göteborg, weniger als 40 % in Berlin, London und Manchester). Interessant wäre hier zu untersuchen, warum der Prozentsatz der „passiven Kunden“ derartig hoch ist. Weiters bleibt offen, ob diese Gruppe für manche Strecken öffentliche Verkehrsmittel benützt, andere Ziele wiederum ausschließlich durch Tür-zu-Tür-Transportmöglichkeiten erreicht. Dies würde bedeuten, dass die Integration von Tür-zu-Tür-Leistungen im öffentlichen Verkehrsnetz verbessert und gleichzeitig die Zugänglichkeit der öffentlichen Verkehrssysteme erhöht werden muss.

In Dublin werden die Passagiere zu einer Mitgliedschaft bei den jeweiligen Leistungsbereitstellern aufgefordert.

- **Reservierung:** In allen Gebieten müssen Fahrten im Vorhinein gebucht werden. Der Einsatz spezieller Buchungssoftware verkürzt den Vorgang und optimiert die Reiseplanung (Taxitronix in Amsterdam, Computercab in London, TITIS in Paris, Buchungssoftware für Greater Manchester).
- **Anzahl der Fahrten:** Die Anzahl der Fahrten steht in Zusammenhang mit den Nutzungsvoraussetzungen. Von allen in der Studie untersuchten Städten verzeichnen London und Manchester mit 1,3 Millionen Fahrten im Jahr 2002 und 50.000 bei „Dial a Ride“ (London) und „Ring and Ride“ (Manchester) registrierten Kunden die höchste Quote.
Stadsmobiel in Amsterdam befördert jährlich 600.000 Fahrgäste mit leichten körperlichen Behinderungen, während VZA, ausgerichtet auf Menschen mit höherem Behinderungsgrad, bei insgesamt 1.500 Benutzern 65.000 Passagiere pro Jahr zählt.

Die Anzahl der Fahrten gemessen an der Gesamteinwohnerzahl in den jeweiligen Gebieten unterstreicht, wie unterschiedlich die Situation in den untersuchten Städten ist: Göteborg verzeichnet 1,75 Fahrten pro Einwohner, Manchester 0,53 und Ile-de-France 0,05. Dieser Vergleich verdeutlicht das hohe Entwicklungspotential des Leistungsangebots in manchen Städten.

Das Verhältnis Anzahl der Fahrten zu Anzahl der Benutzer ergibt die durchschnittliche Anzahl der Fahrten/Jahr/Nutzungsberechtigten. Barcelona und Genua liegen mit mehr als 100 Fahrten pro Benutzer und Jahr an erster Stelle – eine sehr geringe Zahl, die einmal mehr auf die Notwendigkeit genauerer Studien zum Verhältnis zwischen „aktiven“ und „passiven“ Leistungsberechtigten hinweist. (Wenn die Informationssysteme verbessert werden, sind passive Kunden dann potentielle Benutzer öffentlicher Verkehrsnetze? Wenn sie nicht auf Tür-zu-Tür-Transportmöglichkeiten zurückgreifen, benützen sie dann ihr eigenes behindertengerechtes Fahrzeug?)

Am unteren Ende der Statistik findet sich Ile-de-France mit lediglich vier Fahrten pro Benutzer und Jahr.

- **Anzahl und Typ der Fahrzeuge:** Die Zahl der eingesetzten Fahrzeuge variiert sehr stark und spiegelt die Größe der angebotenen Bevölkerungsgruppe und die Zahl der Nutzungsberechtigten wieder (zehn Vans in Dublin im Vergleich zu 200 in Berlin und Ile-de-France). Mehrheitlich kommen kleine Vans mit maximal acht Sitzplätzen, sechs Sitzplätzen und einem Rollstuhlplatz oder vier Sitzplätzen und zwei Rollstuhlplätzen zum Einsatz. Anzumerken ist hier, dass einige Städte die Beförderung von Personen mit eingeschränkter Bewegungsfähigkeit verstärkt durch Taxis und nicht durch Spezialfahrzeuge fördern. Dies gilt beispielsweise für London, wo den Besitzern einer Taxicard 4.000 Taxis zur Verfügung stehen.
Die Studie verdeutlicht die Unterschied in der jährlichen Anzahl der Fahrten pro Fahrzeug und unterstreicht sowohl die dem zugrunde liegenden individuellen Verkehrspolitiken in den Städten (vollbesetzte Fahrzeuge zur Auslastungsoptimierung einerseits, Einzelfahrten andererseits) als auch die schwankenden Produktivitätszahlen (weniger als 3.000 Fahrten pro Fahrzeug und Jahr in Ile-de-France und mehr als 15.000 in Amsterdam und Manchester).
- **Anzahl der Mitarbeiter:** Da es sich bei den Fahrzeugen meist um Kleinbusse für neun Personen (inklusive Lenker) handelt, ist der Bedarf an Fahrpersonal sehr hoch. Die steigende Nachfrage wird voraussichtlich auch eine Erhöhung der Zahl der beschäftigten Fahrer mit sich bringen. Die Tätigkeit des Fahrpersonals in diesem Dienstleistungsbereich gilt nicht als eigene Berufssparte, obwohl spezielle Trainingsprogramme absolviert und bestimmte Fähigkeiten erworben werden müssen. Einheitliche Standards auf europäischer Ebene wären hier wünschenswert.

Im Städtevergleich zeigt sich ein sehr unterschiedliches Bild des Personalbestandes, der von 30 Beschäftigten in Barcelona bis zu mehreren Hundert in anderen Regionen, wie Paris-Ile-de-France (über 300), reicht. Die Teams setzten sich üblicherweise aus Mitarbeitern in den Buchungszentralen (30 Angestellte in Berlin) und Fahrern zusammen. Die Zahl der Beschäftigten pro Fahrzeug schwankt zwischen weniger als einem in Paris und nahezu fünf in Amsterdam und Manchester. Das Verhältnis Fahrtenanzahl/Mitarbeiter/Jahr beträgt in Ile-de-France weniger als 2.000, in Amsterdam und Manchester hingegen über 4.000, was auf unterschiedliche Rentabilitätsniveaus oder Arbeitszeitbestimmungen schließen lässt.

- **Durchschnittliche Beförderungsweite:** Obwohl die Beförderungsdienste auch für längere Fahrten in Anspruch genommen werden können (siehe Geltungsbereich), sind die durchschnittlich zurückgelegten Distanzen mit 3 bis 10 km eher kurz. Eine Ausnahme mit einer Durchschnittsentfernung von 12 km ist Ile-de-France. Zwei Städte gaben die durchschnittliche Dauer der Fahrten an: Göteborg (18 Min.) und Paris (35 bis 40 Min. für eine durchschnittliche Entfernung von 7 km).
- **Durchschnittlicher Fahrpreis:** Die Städte verfolgen sehr unterschiedliche Preispolitiken. In Bilbao und Genua sind die Leistungen kostenlos. In Barcelona hat der Service von Tür zu Tür denselben Tarif wie die Beförderung in den regulären öffentlichen Verkehrsnetzen.
In manchen Städten hängt der Fahrpreis von der zurückgelegten Distanz ab. Sondertarife, abhängig von der Einkommenshöhe und dem Grad der Behinderung, sowie monatliche Pauschalpreise sind üblich. Die teuersten Tarifmodelle haben die Regionen Ile-de-France und Paris (6 Euro innerhalb von Paris, unabhängig von der Entfernung)¹.
Die Gestaltung der Fahrpreise steht in direktem Zusammenhang mit der Höhe der staatlichen Subventionen.
- **Investitionskosten:** Das Leistungsangebot hat sich im Laufe der Jahre schrittweise weiterentwickelt, sodass die Kosten für die Betriebsaufnahme, abgesehen von Fuhrparkinvestitionen, nicht von großer Bedeutung waren.
Der Bedarf an Software zur Erleichterung der Buchungsvorgänge und zur Aufrechterhaltung des Betriebs hat die Situation verändert. Amsterdam, Greater Manchester, London (Taxicard) und Paris setzen vollkommen unterschiedliche Computerprogramme ein.
Software für diesen Anwendungsbereich ist noch nicht lange auf dem Markt und daher kostenintensiv. Gemeinsame Untersuchungen auf diesem Gebiet könnten den EMTA-Mitgliedern die Wirtschaftlichkeit derartiger Investitionen unter Beweis stellen.
- **Betriebskosten:** Die Betriebskosten variieren, belaufen sich aber überall auf mehrere Millionen Euro und haben daher großen Einfluss auf die öffentlichen Haushalte.
Bezüglich der **jährlich anfallenden Kosten**, ist vor allem der prozentuale Anteil der Subventionen aus öffentlicher Hand (Staat, Kommunalverwaltung, Gesundheitsfürsorgezentren, oder wie in Dublin von Seiten des Ministeriums für Wirtschaft, Handel und Beschäftigung) gemessen an den Gesamtbetriebskosten interessant. Die Betriebseinnahmen ergeben sich aus dem durchschnittlichen Fahrpreis und der Anzahl der Fahrten.
Der Anteil ist in Berlin mit rund 88 % und in Greater Manchester mit 82 % bereits sehr hoch, beträgt in Barcelona allerdings nahezu 100 %. Mit 65 % ist der Subventionsanteil an den jährlichen Kosten in Ile-de-France am niedrigsten. Paris verzeichnet einen Anteil von etwa 75 %.

Anhand der Höhe können die **durchschnittlichen Betriebskosten pro Fahrt** in drei Gruppen eingeteilt werden: In der ersten Gruppe (Barcelona, Greater Manchester und

Dublin) liegen die Kosten zwischen 5 und 10 Euro pro Fahrt, in der zweiten (Bilbao, Genua, London, Amsterdam Stadsmobiel) zwischen 14 und 20 Euro. Die dritte Gruppe, mit Kosten über 20 Euro, umfasst Berlin (21 bis 28 Euro je nach Fahrzeuggröße), Paris (24 Euro), Ile-de-France (27 Euro), Amsterdam VZA (39 Euro) und Göteborg (42 Euro). Eine detaillierte Beschreibung des Leistungsumfangs würde diese Unterschiede, die zusätzlich noch von den jeweiligen Lohnniveaus in den Ländern beeinflusst werden, sicherlich besser erklären können.

Bilbao beziffert die Kosten pro Fahrt mit 15,3 Euro und den Fahrpreis pro Passagier mit 3,6 Euro. Dies bedeutet, dass meist mehrere Passagiere den Service gemeinsam in Anspruch nehmen und zeugt von hoher Effizienz.

4. Leistungsqualität, Kundenzufriedenheit

Daten zur Zufriedenheit der Kunden werden bereits jetzt in London, Manchester und Dublin erhoben. Nach einem Jahr Betriebszeit wird auch Paris folgen. Auch Genua führt diesbezügliche Untersuchungen durch.

Betrachtet man die steigende Nachfrage, kann in den übrigen Städten ebenfalls von einer hohen Kundenzufriedenheit ausgegangen werden.

5. Geplante Verbesserungen

Fast alle Städte und Regionen sehen Bedarf an Verbesserungsmaßnahmen, sei es nun in Bezug auf eine Ausweitung des Leistungsangebots oder eine genauere Analyse der Kundenwünsche und der Möglichkeiten zu deren Realisierung.

Ergebnis

- **Die anhand des Fragebogens übermittelten Angaben waren äußerst informative und sollten die Mitglieder motivieren, auch in Zukunft Untersuchungen in dieser Richtung anzustellen.**

Alle Städte und Region sehen die Notwendigkeit zur Bereitstellung alternativer Transportmöglichkeiten für Menschen mit eingeschränkter Bewegungsfähigkeit als Ergänzung zum öffentlichen Verkehrsnetz.

Tür-zu-Tür-Sonderfahrtendienste liegen allgemein nicht im Verantwortungsbereich der öffentlichen Verkehrsbehörden und werden daher auf unterschiedliche Weise organisiert. Ausschreibungsverfahren sind eher unüblich.

Zum überwiegenden Teil sehen Menschen mit eingeschränkter Bewegungsfähigkeit im Tür-zu-Tür-Transport das geeignete Mittel, um ihren täglichen Aufgaben nachkommen und notwendige Erledigungen realisieren zu können. Die durchschnittlich zurückgelegte Distanz beträgt weniger als 10 km.

Die Voraussetzungen für die Nutzungsberechtigung sind ein wesentlicher Einflussfaktor sowohl für die Betriebsorganisation (Größe und Art der Fahrzeugflotte), und die Gesamtbetriebskosten als auch die zu erreichende Bevölkerungsgruppe. Weiterführende Untersuchungen in Bezug auf „passive Kunden“ könnten zu aufschlussreichen Resultaten hinsichtlich potentieller öffentlicher Verkehrsmittelbenutzer und der betrieblichen Integration von Tür-zu-Tür-Transportmöglichkeiten in öffentliche Verkehrsnetze führen.

Qualitative Mängel zeigen sich bei den übermittelten Informationen bezüglich der Leistungsbeschreibungen – handelt es sich um Beförderungen von „Wohnort zu Wohnort“ oder von „Treffpunkt zu Treffpunkt“. Genauere Angaben könnten die Kostenunterschiede erklären. Spezielle Software reduziert Buchungsverzögerungen, ist aber oftmals nicht finanzierbar.

Die jährlich steigenden Betriebskosten stellen überall eine große Belastung dar. Die Tendenz hin zu einer immer älter werdenden Gesellschaft in Europa erfordert Maßnahmen zur besseren Einbindung eines barrierefreien öffentlichen Verkehrs, von Tür-zu-Tür-Transportsystemen und ergänzenden Leistungen, wie beispielsweise On-Demand-Services oder flexible Routenplanung. Das Ziel muss hierbei eine erhöhte Rentabilität der nachhaltigen Verkehrspolitik und soziale Integration sein. Die Möglichkeit, der Beförderung durch Taxis mehr Gewicht zu verleihen, darf ebenfalls nicht außer Acht gelassen werden.

Die Kosten für den Fahrgast werden durch die vorherrschende Behindertenpolitik bestimmt. Allgemein sind die Tarife jenen des öffentlichen Verkehrs ähnlich und das Verhältnis von Fahrpreiseinnahmen zu jährlich anfallenden Kosten liegt unter 10 %. Ist das Verhältnis höher, könnten zukünftige Gesetzesverordnungen die Preispolitik beeinflussen.

- **Ergänzende Anmerkungen**

Die Bestimmung der nutzungsberechtigten Bevölkerungsgruppe ist ein entscheidender Faktor für den Betriebsaufbau, sowohl was die Qualität der Leistungen betrifft als auch deren Finanzierung. Wer darf die Leistungen in Anspruch nehmen und wie soll dies kontrolliert werden? Wie geht man bei heute Leistungsberechtigten vor, wenn die Voraussetzungen zukünftig verschärft werden?

Die Qualität der Leistung im Tür-zu-Tür-Verkehr könnte wie auch im regulären öffentlichen Verkehr auf europäischer Ebene definiert, bewertet und erfasst werden. Dies würde gleichzeitig zu einer in Europa einheitlichen Berufsdefinition des Fahrpersonals (neuer und staatlich anerkannter Berufszweig) führen.

Neue Mittel oder neue Organisation für mehr Effizienz. Der Einsatz von Software bedarf einer genaueren (Benchmark) Analyse. Eine verstärkte Eingliederung des Service in die öffentlichen Verkehrssysteme könnte angestrebt werden. Weiterführende Untersuchungen der Bedürfnisse von Menschen mit eingeschränkter Bewegungsfähigkeit würden zeigen, dass eine Vielzahl von Leistungen, vom Service von Tür zu Tür bis hin zum On-Demand-Service, angeboten und mit den geeigneten Mitteln realisiert werden könnten. So brauchen beispielsweise Menschen mit leichten Behinderungen keine Spezialfahrzeuge mit Hebevorrichtungen, andere könnten öffentliche Verkehrsmittel benutzen, vorausgesetzt der Tür-zu-Tür-Service bringt sie von ihrem Wohnort zur 500 m entfernten Haltestelle...

Vergleichende Darstellung der Tür-zu-Tür-Beförderungsdienste in:

- Barcelona
- Göteborg
- London
- Paris

BARCELONA

Einige Stadtgemeinden in der näheren Umgebung von Barcelona stellen Tür-zu-Tür-Beförderungsdienste für jene Menschen zur Verfügung, denen selbst die Benützung behindertengerecht ausgestatteter öffentlicher Verkehrsmittel nicht möglich ist.

Barcelona, mit 1,5 Millionen Einwohnern und 4,5 Millionen Menschen im gesamten Großstadtgebiet, bietet den Fahrgästen sowohl was den Geltungsbereich als auch die Organisation betrifft eines der umfassendsten Leistungsmodelle. Finanziert wird das Angebot von der städtischen Behindertenorganisation „Institut de Persones amb Disminució“ in Kooperation mit „Entitat Metropolitana del Transport“ (EMT). Der zuständige Betreiber „Transports Ciutat Comtal“ ist ein Unternehmen, das für zahlreiche Aufgabengebiete im Bereich Transportwesen verantwortlich ist.

Die Tür-zu-Tür-Beförderung wird in zwei völlig unterschiedlichen Varianten angeboten – in Form des so genannten „regelmäßigen“ Service und des „spontanen“ Service. „Regelmäßige“ Verbindungen führen täglich entlang derselben Strecke und werden nahezu immer von denselben Fahrgästen benutzt. Die Beförderung erfolgt, wie abgebildet, mit behindertengerechten Bussen, die am Heck mit einem Lift zum Aufladen von Rollstühlen ausgestattet sind. In einer Hälfte des Fahrzeuginnenraums befinden sich keine Sitzgelegenheiten, sodass der freie Platz zum Abstellen der Rollstühle genutzt werden kann.



„Spontane“ Verbindungen ändern die Fahrtroute täglich und müssen mindestens 24 Stunden vor Fahrtantritt gebucht werden. Abhängig von der Nachfrage entscheidet der Betreiber, welche Kunden mit behindertengerechten Taxis (siehe Bild) und welche mit Bussen befördert werden sollen und versucht, sie entweder auf einer bereits festgelegten Verbindung oder durch individuelle „spontane“ Routenplanung an ihr Ziel zu bringen.

Die Zahl der Kundenanfragen steigt von Jahr zu Jahr, was auch an der Häufigkeit der notwendigen Absagen wegen Überlastung der „spontanen“ Verbindungen deutlich wird. In Monaten mit Höchstbelastung, wie im Oktober und November 2003, lag der Prozentsatz der Absagen gemessen an den akzeptierten Buchungen bei 50 %. Im Jahr 2001 wurden insgesamt 102.000 Passagiere befördert. Verglichen mit der Gesamteinwohnerzahl ergibt sich somit ein Verhältnis von 0,07 Fahrten pro Einwohner und Jahr.

Andere Stadtgemeinden im Ballungsgebiet bieten ebenfalls verschiedene Arten des Tür-zu-Tür-Verkehrs an. So werden zum Beispiel in L'Hospitalet de Llobregat, der mit 240.000 Einwohnern zweitgrößten Stadt Kataloniens, jährlich rund 20.000 Fahrten absolviert und mit 0,085 Fahrten/Einwohner/Jahr eine höhere Quote als in Barcelona erzielt. In Badalona, der drittgrößten Gemeinde, beschränkt sich das Angebot auf „regelmäßige“ Verbindungen. Rund 15 weitere Gemeinden stellen verschiedene Varianten des Tür-zu-Tür-Service zur Verfügung. Bis zu 15 weitere Stadtgemeinden stellen Tür-zu-Tür-Transportmöglichkeiten zur Verfügung, je niedriger jedoch die Einwohnerzahl ist, desto spärlicher fällt der quantitative und auch qualitative Leistungsumfang aus.

Da der Leistungsbedarf stetig zunimmt, stellte bislang die mangelnde Subventionierung das Hauptproblem dar. Dennoch ist es vor allem ein Faktor im organisatorischen Bereich, der sich entscheidend auf das Leistungsangebot auswirkt. Der Ausgangspunkt einer Fahrt ist eine bestimmte Gemeinde und das Ziel muss sich üblicherweise ebenfalls innerhalb desselben Gemeindegebiets befinden. Folglich sind Fahrten von einer Gemeinde in eine andere oder zu bestimmten Punkten des Ballungsgebietes oftmals nicht möglich, obgleich hierfür die Nachfrage ungleich höher ist. Dies gilt für den gesamten Transportbedarf, sowohl für Sonderfahrten als auch den Tür-zu-Tür-Service.



Damit zukünftig allen Ansprüchen Rechnung getragen werden kann, liegt die Herausforderung in einer einheitlichen Organisation des Tür-zu-Tür-Verkehrs für das gesamte Großstadtgebiet.

GÖTEBORG

Die drei wichtigsten Beförderungsdienste für behinderte Menschen in Göteborg sind:

- STS - Special Transport Service mit Taxis oder behindertengerechten Fahrzeugen
- 1 Service Line mit speziellen Kleinbussen oder Minivans
- 10 FlexLines mit speziellen Kleinbussen oder Minivans

Special Transport Service

1967 wurde das Special Transport Service (STS) als Teil des Operations Department von Göteborgs Spårvägar (Verkehrsbetriebe Göteborg) ins Leben gerufen von einem seit 1962 bestehenden privaten Betreiber übernommen. Da zu diesem Zeitpunkt die Behindertenverbände im Gegensatz zu heute noch nicht sehr gut organisiert waren, war es überaus schwierig, die behinderte Bevölkerungsgruppe zu erreichen und ihnen die Leistungen von STS zugänglich zu machen. Zu Beginn wurden einige größere Busse eingesetzt, doch da auf diese Weise zu viele Passagiere an verschiedenen Haltepunkten abgeholt werden mussten, dauerten die Fahrten zu lange. Später wurden kleinere Busse oder Minivans verwendet. Nach einigen Jahren standen für die Beförderung rund 40 spezielle Kleinbusse zur Verfügung, mehrheitlich kamen aber normale Taxis zum Einsatz, die über lange Zeit hinweg eine ständige Ausweitung des Leistungsumfangs gewährleisteten. Für den Betrieb von STS läuft nun schon seit mehreren Jahren ein Ausschreibungsverfahren. Die Zahl der unter Vertrag stehenden Fahrzeuge beläuft sich in der Zwischenzeit auf 700 und steht 23.000 Nutzungsberechtigten gegenüber. Der Service wird jährlich von 16.000 Personen in Anspruch genommen. Pro Jahr werden 84.000 Fahrten absolviert.

Service Line

Die Service Line startete Ende 1989. Es handelt sich um eine normale Busverbindung mit Niederflurbussen (1989 die einzigen Niederflerbusse in Göteborg), die Platz für mehrere Rollstühle bieten. Die Buslinie führt durch ein hügeliges Gebiet, wo viele ältere oder behinderte Menschen leben. Die Busse halten an planmäßigen Haltestellen, oft nahe Sozialzentren, Krankenhäusern und dergleichen. Innerhalb kurzer Zeit wurde diese Verbindung die meistgenutzte in ganz Göteborg, da sie vielen Menschen mit eingeschränkter Bewegungsfähigkeit die Möglichkeit bot, ihre täglichen Einkäufe zu erledigen oder anderen gesellschaftlichen Interessen nachzugehen. Darüber hinaus sollten die durch die verstärkte Benutzung der Service Line erzielten Kostensenkungen im Rahmen des Special Transport Service die Finanzierung weiterer Service Lines gewährleisten. Dieses Vorhaben wurde jedoch nie realisiert und es dauerte noch sehr lange, bis ein ähnliches Projekt in einem anderen Stadtteil Göteborgs eingerichtet wurde.

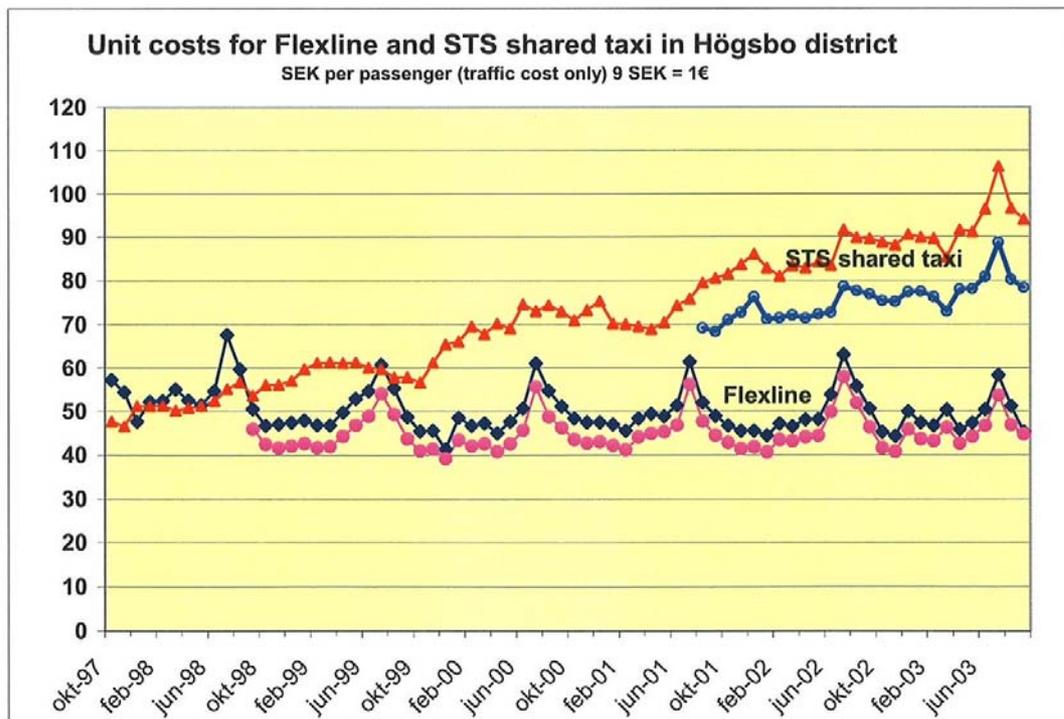
FlexLine

1996 wurde im Rahmen des EU-Projekts SAMPO die Einrichtung einer FlexLine getestet. Vorrangiges Ziel des Projekts war es, den Kostenaufwand für STS, einschließlich der Sammeltaxis, zu reduzieren. Kosteneinsparungen bedeuten aber nicht gleichzeitig Qualitätsminderung. FlexLine ist eine Art nachfrageorientierter Verkehr. Anstelle regulärer Haltestellen hat FlexLine zahlreiche so genannte Treffpunkte eingerichtet. Reservierungen werden telefonisch vorgenommen. Durch einen Rückruf wird der Fahrgast informiert, wann er sich am Treffpunkt einzufinden hat. An den Zielpunkten, wie beispielsweise in Einkaufszentren oder anderen zentralen Standorten, ermöglichen spezielle Telefone die Buchung für die Rückfahrt. Der Service ist auf die Bedürfnisse älterer Menschen zugeschnitten, die sozialem Kontakt und Kommunikation mehr Wert

beimessen als einer möglichst kurzen Beförderungszeit. FlexLines verzeichnen einen regen Zustrom. Ende 2004 werden bereits zehn dieser Fahrtendienste in verschiedenen Stadtteilen von Göteborg zur Verfügung stehen.

Anhand der Graphik werden die Kosten für FlexLine mit jenen für die in Högsbo eingesetzten Sammeltaxis verglichen. In den unteren Kurven werden Begleitpersonen mitberücksichtigt.

Kostenvergleich für FlexLine und Sammeltaxi im Stadtteil Högsbo
SEK pro Fahrgast (Beförderungskosten) 9 SEK – 1 Euro



Quelle: STS Göteborg

Buchungssystem PLANET

1992 wurde das Buchungssystem PLANET eingeführt. PLANET ist ein hoch entwickeltes nachfrageorientiertes Verkehrsbuchungssystem für den Special Service Transport mit Sammeltaxis und speziell ausgestatteten Kleinbussen und Minivans. PLANET organisiert die Buchung, Planung und Abfertigung von mehr als 5.000 Fahrten pro Tag.

Fahrpreise

Eine Fahrt mit STS innerhalb des Stadtgebiets kostet umgerechnet 3,25 Euro (30 SEK). Überfahrten mit Fähren sind kostenlos. Fahrten aus den umliegenden Stadtgemeinden sind möglich, haben aber höhere Tarife. Der Nachttarif beträgt das Doppelte. Monatsfahrausweise kosten 54 Euro (500 SEK).

Bei Krankentransporten (sofern es sich um keine reguläre STS-Fahrt handelt) beträgt der Fahrpreis 16,20 Euro (SEK 150), für STS-Nutzungsberechtigte werden 6,50 Euro (SEK 60) berechnet.

Der Beförderungstarif für FlexLine entspricht den Preisen der regulären öffentlichen Verkehrsmittel. Ein Umstieg auf andere Linien ist, wie landesweit in allen anderen

öffentlichen Verkehrsnetzen auch, ohne weitere Kosten möglich. Eine Fahrt in die Stadt kostet 2,15 Euro (SEK 20), mit einer vorher erworbenen Bonuskarte zum Preis von SEK 100 nur 1,45 Euro (SEK 13,30).

Der Preis für Fahrten mit STS in andere Landesteile wird in Abhängigkeit von der Entfernung berechnet.

Geschichte

- 1962 Hjälpcentralen (Hilfszentrum) startet als Privatinitiative mit dem Einsatz der ersten Fahrzeuge, die Rollstühle an Bord heben konnten.
- 1967 Göteborgs Spårvägar (städtischer Verkehrsbetrieb) übernimmt den Service unter dem Namen Social Transporttjänst (Social Transport Service). Der Service wird als eigene Abteilung in das Operations Department integriert.
875 Nutzungsberechtigte.
- 1973-4 Askim und Styrso werden eingemeindet. STS weitet seinen Einsatzbereich auch auf diese Gebiete aus. **12.000 Nutzungsberechtigte im Jahr 1974.**
- 1976 22 Büromitarbeiter
- 1979 Ein computerbasierendes System zur Anmeldung von (Einzel-) Fahrten wird eingeführt. Gemeinschaftsfahrten sind nicht möglich. Für Fahrten außerhalb der Betriebszeiten werden Taxis direkt über die Taxizentrale bestellt oder auf der Straße herangerufen. **22.888 Nutzungsberechtigte.**
- 1980 Landesweites STS wird eingerichtet und ermöglicht die Beförderung in alle Landesteile Schwedens.
- 1986 In einer Reorganisation des Projekts widmet man sich neuen Aufgabenbereichen.
29.200 Nutzungsberechtigte.
- 1990 Special Transport Service (STS) wird, direkt dem Stadtrat untergeordnet, in die allgemeine Gemeindeverwaltung eingegliedert. **32.000 Nutzungsberechtigte.**
- 1991 Das computergesteuerte Buchungssystem PLANET wird eingeführt und die Koordinierung und effizientere Abwicklung der Fahrten ermöglicht.
31.200 Nutzungsberechtigte.
- 1997 STS feiert sein 30-jähriges Bestehen. Die Vorstädte Härryda und Mölndal werden in das PLANET Buchungssystem integriert.
25.900 Nutzungsberechtigte und 93 Mitarbeiter.
- 2003 **22.800 Nutzungsberechtigte** haben 1,8 Millionen Fahrten in Anspruch genommen, davon wurde 1 Million von den Einwohnern Göteborgs absolviert.
Der Personalbestand umfasst 120 Mitarbeiter.

Für weitere Informationen wenden Sie sich bitte an:

Ragnar.domstad@vasttrafik.se

bengt.knutsson@fardtjansten.goteborg.se

LONDON

Die zwei wichtigsten Fahrtendienste für Menschen mit eingeschränkter Bewegungsfähigkeit in London sind:

- Dial a Ride, ein bedarfsgesteuerter Kleinbus-Service
- Taxicard, ein System, das Menschen mit eingeschränkter Bewegungsfähigkeit vergünstigte Taxitarife bietet

Dial a Ride

Dial a Ride besteht in seiner heutigen Form seit 1982 und ist eine auf Fahrgemeinschaften basierende Tür-zu-Tür-Transportmöglichkeit für Menschen mit bleibenden oder längerfristigen körperlichen Behinderungen oder Gesundheitsproblemen, die nicht oder kaum in der Lage sind, öffentliche Verkehrsmittel zu benutzen. Der Fahrtendienst kann für die verschiedensten Zwecke, wie zum Beispiel Einkäufe, private Besuche, Besprechungen oder Arztbesuche in Anspruch genommen werden.

1982 wurde mit einem Fahrzeug begonnen. Heute verfügt der Dienst über **sechs Zentralen** in ganz London und der Fuhrpark besteht aus **315 Fahrzeugen** und realisiert jährlich **1,3 Millionen Fahrten** für **58.000 registrierte Benutzer**.

Dial a Ride konzentriert sich vor allem auf kürzere Beförderungstrecken innerhalb des Einsatzbereichs der sechs Hauptdepots. Für weitere Distanzen außerhalb der Depotreichweite können zwar Fahrten anberaumt jedoch nicht für jeden Fall garantiert werden.

➤ Dial a Ride Tariftabelle

	Distanz	Fahrpreis
	Unter 1 Meile	£060 (0,90 Euro)
	1 – 2,99 Meilen	£0.80 (1,20 Euro)
	3 – 4,99 Meilen	£1.00 (1,50 Euro)
Erwachsene	5 – 9,99 Meilen	£1.50 (2,25 Euro)
	10 – 14,99 Meilen	£2.00 (3,00 Euro)
	15+ Meilen	£3.00 (4,5 Euro)
Kinder	Unter 16	£0.40 Einheitstarif (0,60 Euro)
	Unter 5	GRATIS

➤ Die Geschichte von Dial a Ride

1980: Der erste Dial-a-Ride-Service ist ein Fahrtendienst von Behinderten für Behinderte.

1982: Der Service wird vom Greater London Council (GLC) finanziell unterstützt und weitete sich über das gesamte Londoner Stadtgebiet aus, basierend auf 29 regional unabhängigen Einzelsystemen. Als GLC im Jahr 1986 aufgelöst wurde, übernahm die Regierung die Finanzierung in Form von Subventionen, die von London Transport verwaltet wurden.

1991: Die in den einzelnen Stadtbezirken individuell agierenden Dial-a-Ride-Modelle werden reorganisiert und in sechs Zonen, bestehend aus vier bis acht Bezirken, unterteilt und von einer unabhängigen karitativen Einrichtung unter der Aufsicht eines von den Fahrgästen gewählten Verwaltungsrates geleitet.

Juli 2000: Der Bürgermeister, dessen Verkehrsstrategien von Transport for London (TfL) umgesetzt werden, übernimmt die Verantwortung für die Aufbringung der für den Betrieb von Dial a Ride notwendigen finanziellen Mittel und lässt die Organisation des Systems überprüfen. Im Oktober 2001 wird der Endbericht einschließlich einer Reihe von

Änderungsvorschlägen vorgelegt. Einer der wesentlichen Punkte bezieht sich auf eine attraktivere Leistungsgestaltung und die Forderung, dass zukünftig der Betrieb von Dial a Ride in ganz London von nur einem Unternehmen geführt werden soll.

April 2002: Als Reaktion auf die Prüfungsergebnisse übernimmt Transport for London mit Hilfe des Tochterunternehmens London Buses Limited den Betrieb von Dial a Ride.

➤ **Leistungsverbesserungen**

Der Dial-a-Ride-Prüfbericht 2000-2001 zeigte eine Vielzahl von gravierenden Mängeln auf:

- unbefriedigende Buchungshandhabung;
- eingeschränkte Routenplanung (Einstiegs- und Ausstiegspunkte müssen sich innerhalb einer Zone oder Region befinden);
- äußerst mangelhafte Bedarfsdeckung (lediglich ein Drittel der Stadtbewohner mit hochgradig eingeschränkter Mobilität sind registrierte Dial-a-Ride-Benutzer. Dial a Ride erzielt vor allem bei den jüngeren Menschen mit Behinderung kaum Zuspruch und ist darüber hinaus nicht in der Lage, den Bedürfnissen von ethnischen Minderheiten in gezielter Weise gerecht zu werden).

Die Ergebnisse des Berichts führten schließlich dazu, dass im April 2002 Transport for London mit seiner Tochtergesellschaft London Buses Limited den Dial-a-Ride-Fahrtendienst übernahm. Im Augenblick wird das Dial-a-Ride-System einer Umstrukturierung zur Durchsetzung von wichtigen Verbesserungsmaßnahmen unterzogen. Diese Veränderungen konzentrieren sich vorwiegend auf:

- eine Vereinfachung der Buchungsvorgänge und der Terminplanung;
- eine Erhöhung der Leistungskapazität (z. B. mehr Fahrpersonal);
- eine Ausweitung der Betriebszeiten, um den Service auch verstärkt in den Nachtstunden und an den Wochenenden anbieten zu können;
- eine Neuorientierung hin zu neuen, kleineren Fahrzeugen.

➤ **Erneuerung der Fahrzeugflotte**

Der Erneuerung des Fahrzeugbestandes durch kleinere Modelle ist man mit der Übernahme eines adaptierten Mercedes V-Klasse MPV (Multi Purpose Vehicle), der derzeit noch auf dem Prüfstand steht, einen Schritt näher gekommen. Der Prototyp wurde so umgestaltet, dass gehfähige Fahrgäste leichten Zugang zu den Sitzen haben und Platz für einen Rollstuhl garantiert ist.

➤ **Neues Buchungssystem**

Dial a Ride hat für das gesamte Londoner Stadtgebiet ein neues Buchungssystem integriert. Die Reservierung von Fahrten, die noch am selben Tag stattfinden sollen (Same Day Service), ist nun zwischen 8 und 23 Uhr möglich. Längere Öffnungszeiten wurden für die Buchung von Fahrten für den nächsten Tag eingeführt (Next Day Service), die nun von 9 bis 16 Uhr vorgenommen werden können.

Spezielle Terminbuchungen können nun leicht per Telefon, Fax oder per Postsendung angemeldet werden – so früh im Vorhinein wie die Fahrgäste eben möchten. Dial a Ride garantiert eine Reservierungsbestätigung innerhalb von sieben Tagen vor Fahrtantritt.

Terminbuchungen können gemacht werden aufgrund von:

- vorbestellten Tickets (Kino, Theater, Reisen oder Tischreservierungen in Restaurants)
- Fahrten zu Bus-, Reisebus-, oder Zugbahnhöfen
- besonderen Ereignissen, wie Hochzeiten oder anderen Familienfeiern
- medizinischen (nicht spitalsbezogenen) Terminen (Facharzt, Zahnarzt)
- anderen Terminen (Tierarzt, Arbeitsamt, Vorstellungsgespräche)
- Meetings einschließlich Konferenzen

- Besuchen von Verwandten (in Altersheimen, usw.)

Das neue System hat dazu beigetragen, dass die früher bei den Dial-a-Ride-Fahrgästen sehr unbeliebten und umständlichen telefonischen Anmeldevorgänge jetzt wesentlich kundenfreundlicher abgewickelt werden können.

➤ **Neue Kriterien der Nutzungsberechtigung**

Die geänderten Voraussetzungen für die Nutzungsberechtigung sollen gewährleisten, dass all jene von den derzeit durchgeführten Verbesserungsmaßnahmen profitieren, die wirklich auf die Beförderung von Tür zu Tür angewiesen sind. Die neuen Kriterien gelten als vorläufige Zwischenlösung, bis die Ergebnisse eines Prüfberichts zur Nutzungsberechtigung aller von Transport for London angebotenen Dial-a-Ride-Services vorliegt.

Zukünftig kann jede Person mit permanenter oder längerfristiger Behinderung oder gesundheitlicher Beeinträchtigung, die nicht oder kaum in der Lage ist, öffentliche Verkehrsmittel, einschließlich Busse, Schnellbahnen und U-Bahnen, einen Antrag auf eine Dial-a-Ride-Nutzungsberechtigung stellen.

Weitere Informationen finden Sie unter: <http://www.tfl.gov.uk/dial-a-ride/>

Taxicard

Taxicard bietet einen subventionierten Tür-zu-Tür-Service für Menschen, deren Mobilität sehr stark eingeschränkt ist und die Benutzung des öffentlichen Verkehrs nur schwer erlaubt. Die Besitzer einer Taxicard werden mit lizenzierten Taxis befördert, für jede Fahrt wird direkt ein finanzieller Zuschuss gewährt. Die Taxicard kann zu jeder Zeit, 24 Stunden am Tag und 365 Tage im Jahr, nur abhängig von der Taxiverfügbarkeit verwendet werden. Die Buchung erfolgt telefonisch.

Mit der Taxicard werden jährlich 770.000 Fahrten unternommen.

Taxicard wird von den teilnehmenden Londoner Stadtbezirken und dem Londoner Bürgermeister finanziert und in deren Auftrag von der Association of London Government Transport and Environment Committee (ALG TEC) geleitet.

In den meisten Fällen wird den Fahrgästen ein Einheitstarif verrechnet und die jeweilige Gemeinde- oder Kommunalbehörde übernimmt die Differenz zwischen dem Betrag am Taxameter und der vom Taxicard-Besitzer entrichteten Summe. Hierfür gelten folgende Bestimmungen:

- Einheitstarif für Mitglieder

In der Mehrheit der Bezirke zahlen Mitglieder bis zum Fahrpreislimit (siehe Tabelle) einen Einheitstarif von £1,50 (2,25 Euro).

- Maximaler Gemeindegzuschuss

Der maximale Gemeindegzuschuss pro Fahrt hängt überwiegend davon ab, an welchem Tag und zu welcher Tageszeit die Leistung in Anspruch genommen wurde. Nachtfahrten und Fahrten an Wochenenden sind teurer als jene an Werktagen. Die Stadtbezirke Bromley und Harrow haben andere Tarife.

- Fahrpreislimit

Das Fahrpreislimit ergibt sich aus der Summe des maximalen Gemeindegzuschusses und des Mitgliedereinheitstarifs. Liegt der Betrag am Taxameter unter dem Fahrpreislimit, bezahlt der Fahrgast nur den Einheitstarif. Übersteigt der Taxameterstand das Fahrpreislimit, wird dem Fahrgast der Einheitstarif und die Differenz zwischen Fahrpreislimit und Taxameterbetrag verrechnet.

Abhängig vom Bezirk gilt	Einheitstarif für Mitglieder	Maximaler Gemeindegzuschuss	Fahrpreis-limit
Von 6 - 20 Uhr Mo - Fr	£ 1,50 (2,25 Euro)	£ 10,30 (15,45 Euro)	£ 11,80
Von 20 – 22 Uhr Mo - Fr & von 6 – 22 Uhr Sa - So	£ 1,50 (2,25 Euro)	£ 11,30 (17,95 Euro)	£ 12,80 (19,20 Euro)
Von 22 – 6 Uhr Mo - So	£ 1,50 (2,25 Euro)	£ 1 2,80 (19,20 Euro)	£ 14,30 (21,45 Euro)



Weitere Informationen finden Sie unter: <http://www.taxicard.co.uk>

PARIS

Bis 2002 wurde der Tür-zu-Tür-Fahrtendienst für Menschen mit Mobilitätsbeeinträchtigungen in der Region Paris Ile-de-France (11 Millionen Einwohner, einschließlich 2,1 Millionen in Paris Stadt, auf einer Fläche von 12.000 km²) von 13 gemeinnützigen Organisationen betrieben. Es bestand kein einheitliches Regelwerk bezüglich Quantität und Qualität des Angebots, weder was die Voraussetzungen für eine Nutzungsberechtigung noch die Preispolitik oder das Buchungssystem betrifft. Die Folge davon war eine stetig stagnierende Nachfrage. Mit einem Bestand von 200 Fahrzeugen wurden pro Jahr lediglich etwa 600.000 Fahrten absolviert, was angesichts eines derartig großen Gebietes äußerst wenig ist.

Die Organisationen wurden von den Behörden unterstützt, indem Subventionen für den Kauf neuer Fahrzeuge und Fördermittel zur Deckung der Betriebskosten gewährt wurden. 2002 wurden Zuschüsse in der Höhe von 7 Millionen Euro bereitgestellt.

STIF, die Verkehrsbehörde der Region Paris Ile-de-France, entschied sich im Jahr 2002 für eine Verbesserung des Beförderungsangebots für mobilitätseingeschränkte Menschen. Neue organisatorische und finanzielle Rahmenbedingungen wurden basierend auf folgenden Grundlagen festgesetzt:

- Einrichtung eines **regionalen Informationszentrums** für die Sammlung von Daten zur Zugänglichkeit öffentlicher Verkehrssysteme für Menschen mit eingeschränkter Bewegungsfähigkeit. In diesem Zentrum, genannt Infomobi, werden alle relevanten Informationen über die Echtzeit-Zugänglichkeit der Verkehrssysteme in der Region verarbeitet. Die Daten stammen vom staatlichen Verkehrsunternehmen RATP, zuständig für den Betrieb von Bus- und Straßenbahnlinien sowie des U-Bahn- und Eisenbahnnetzes in Paris und den nahe gelegenen Vororten, von SNCF, einem S-Bahnbetreiber, und von OPTILE, einem Verband bestehend aus 80 Privatunternehmen, die Buslinien in den Stadtrandgebieten verwalten. Ist der reguläre öffentliche Verkehr für einen bestimmten Beförderungsfall nicht zugänglich, kann sich der Fahrgast an das Tür-zu-Tür-Buchungszentrum (siehe unten) wenden. Der Dienst kann an sieben Tagen der Woche über das Internet (www.infomobi.com) oder telefonisch, von 7 bis 20 Uhr, erreicht werden.
- Ausarbeitung der regionalen **Rahmenbedingungen für die Bereitstellung von Tür-zu-Tür-Transportmöglichkeiten und Buchungszentren in allen Departements**. STIF übernimmt die Verantwortung für die Festlegung der Zielvorgaben bezüglich Fahrtenanzahl, für die Bestimmung der Voraussetzungen für die Nutzungsberechtigung und für die Koordination der Bedarfsdeckung, die auf lokaler Ebene geregelt wird. Jedes der acht Departements (Stadtbezirke) der Region muss durch ein Ausschreibungsverfahren einen Servicebetreiber ermitteln. Wenn das Projekt in vollem Umfang arbeitet, sollen jährlich 1,5 Millionen Passagiere, davon allein 450.000 in Paris Stadt (80.000 vor der Umstrukturierung), befördert werden. Die Gesamtkosten pro Fahrt werden auf 24 Euro geschätzt, davon sollen die Kunden für eine Strecke unter 10 km 6 Euro bezahlen, der Rest wird zu je einem Drittel von STIF, dem regionalen Verwaltungsrat und dem jeweiligen Departement getragen.

STIF hat für die Buchungszentren, die schrittweise in den acht Departements eingerichtet werden sollen, gemeinsame Richtlinien festgelegt, sodass diese ein einheitliches System bilden und den Fahrgästen für ihre Routenplanung in der gesamten Region ein ganzheitliches Information- und Servicepaket bieten können.

Im November 2003 wurde im Departement Paris (Paris ist gleichzeitig Stadt und Departement) das erste Buchungszentrum eröffnet, Anfang 2005 werden zwei weitere Departements (Val de Marne, ein Stadtrandgebiet im Südosten) folgen.

Der neue Fahrtendienst, Paris Accompagnement Mobilité (PAM), wurde nach einer Vorbereitungszeit von drei Monaten und mit der Vorarbeit von vier verschiedenen Institutionen ins Leben gerufen. PAM richtet sich an Menschen mit Behinderungen egal welcher Art, ob nun Rollstuhlfahrer, Personen mit Hörschwächen, Sehbeeinträchtigungen oder geistiger Behinderung. Nutzungsberechtigte müssen über einen Ausweis verfügen, welcher das Vorliegen einer Behinderung von mindestens 80 % bestätigt. Der Ausweis wird von einem Ausschuss für die berufliche Integration behinderter Menschen ausgestellt. Um die Leistungen in Anspruch nehmen zu können, ist eine Registrierung erforderlich. Die Mitglieder erhalten einen „PAM PASS“ zur Fahrtenbuchung und ein „Mobility Konto“, das auf ihren Namen ausgestellt ist. Auf dieses Konto kann ein bestimmter Geldbetrag überwiesen werden, der für die Bezahlung der Fahrten herangezogen wird.

Buchungen erfolgen per Telefon, Post, Fax oder Internet. Der Service steht an sieben Tagen der Woche von 7 bis 20 Uhr zur Verfügung. Das Call Centre ist täglich von 7 bis 20 Uhr erreichbar und hilft den Kunden bei der Fahrtenplanung und Fahrtenanmeldung.

Innerhalb von Paris beträgt der Preis für einen Einzelfahrausweis 6 Euro, für Fahrten zwischen Paris und den inneren Stadtteilen 9 Euro, zwischen Paris und den äußeren Stadtrandgebieten 15 Euro. Für Begleitpersonen oder Blindenhunde wird kein Aufpreis verrechnet.

Nach einem Ausschreibungsverfahren wurde das Verkehrsunternehmen Keolis von der Stadt Paris für die Dauer von sechs Jahren mit dem Betrieb betraut. PAM verfügt über insgesamt 100 Fahrzeuge der Marken Renault Kangoo, die für den Transport von einem Rollstuhl und maximal drei Passagieren ausgerüstet sind, und Renault Master, geeignet für drei bis fünf Rollstühle oder acht Passagiere auf den Sitzplätzen.

PAM hat mehr als hundert Mitarbeiter. Einige Fahrer wurden von den Einrichtungen übernommen, die vor dem Start von PAM den Tür-zu-Tür-Service in Paris betrieben haben. Neue Fahrer müssen zuerst ein sechswöchiges Trainingsprogramm absolvieren.

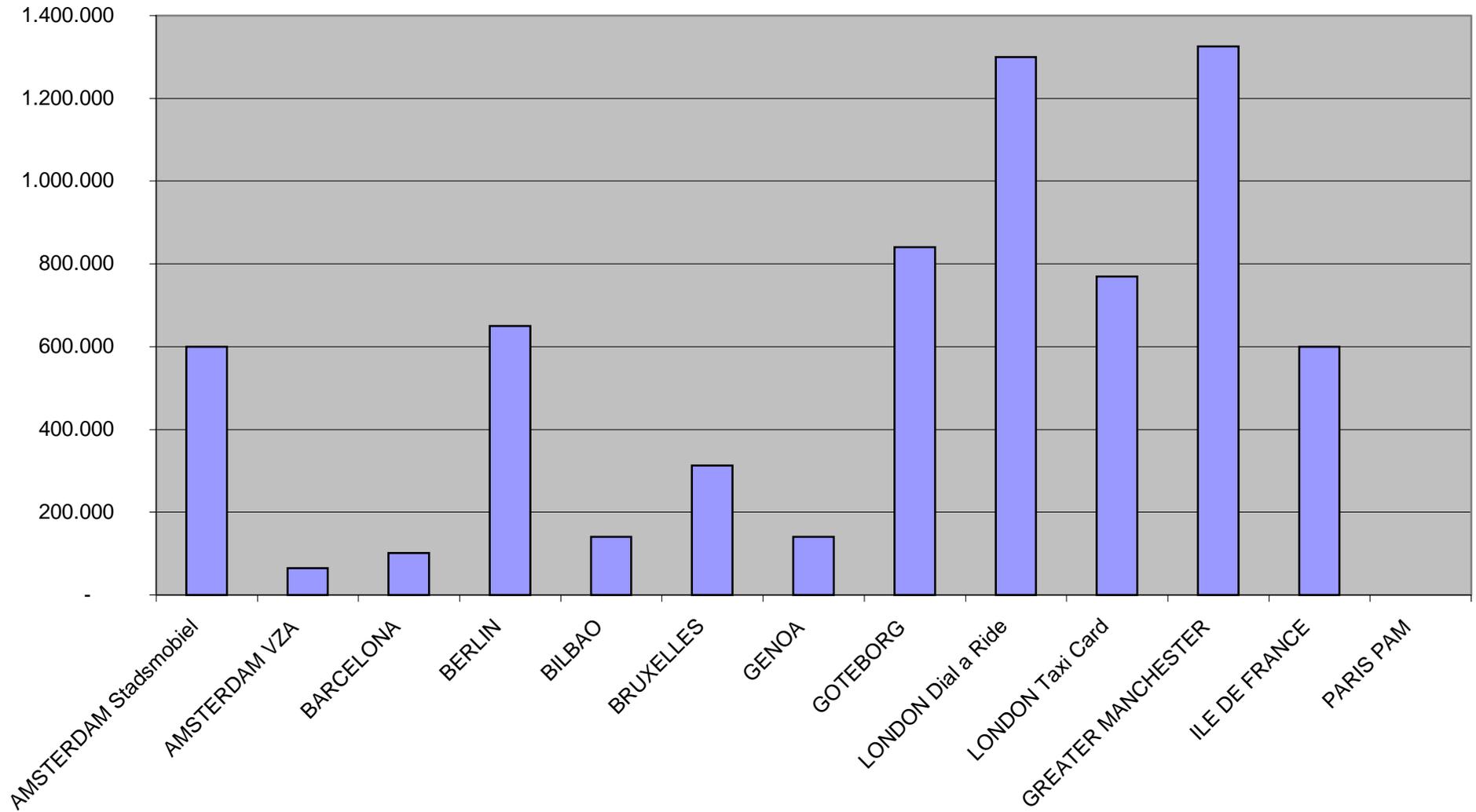
Die Fahrtenplanung und Buchungen werden mit TITUS bearbeitet, eine von der französischen Firma BEST speziell für PAM entwickelte Software.

Nach sechs Monaten Betriebszeit, verzeichnete PAM bereits 1.500 registrierte Fahrgäste von denen 60 % den Service für die Fahrt zum und vom Arbeitsplatz nützen. 80 % der Fahrten werden von 20 % der Passagiere getätigt. Betrug die Zahl der Fahrten in den vergangenen Jahren noch lediglich 85.000, so erwartet man sich für 2004 bereits ein Ergebnis von 115.000.

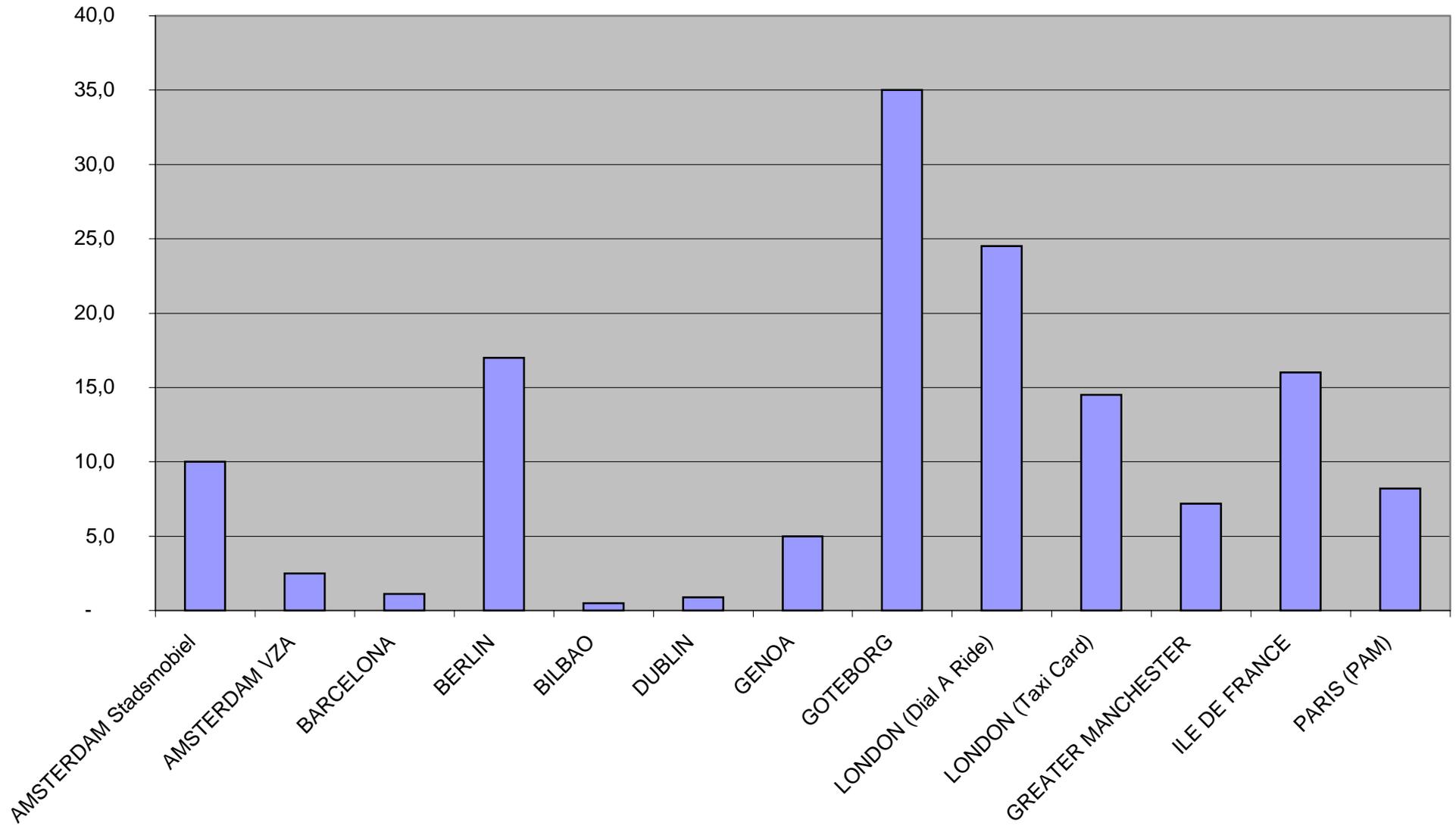


www.pam.paris.fr
www.infomobi.com
www.stif-idf.fr

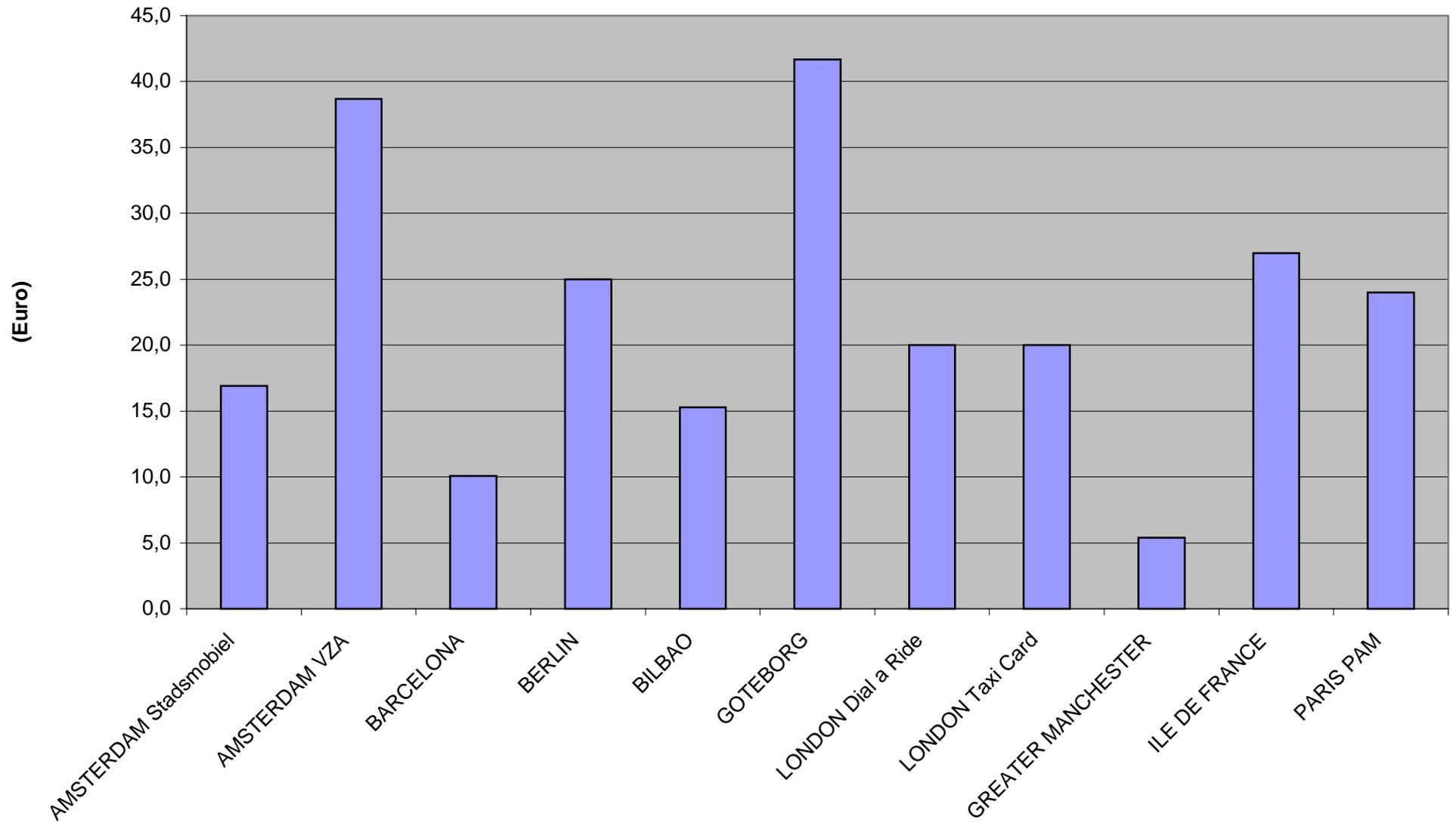
Anzahl der Fahrten / Jahr



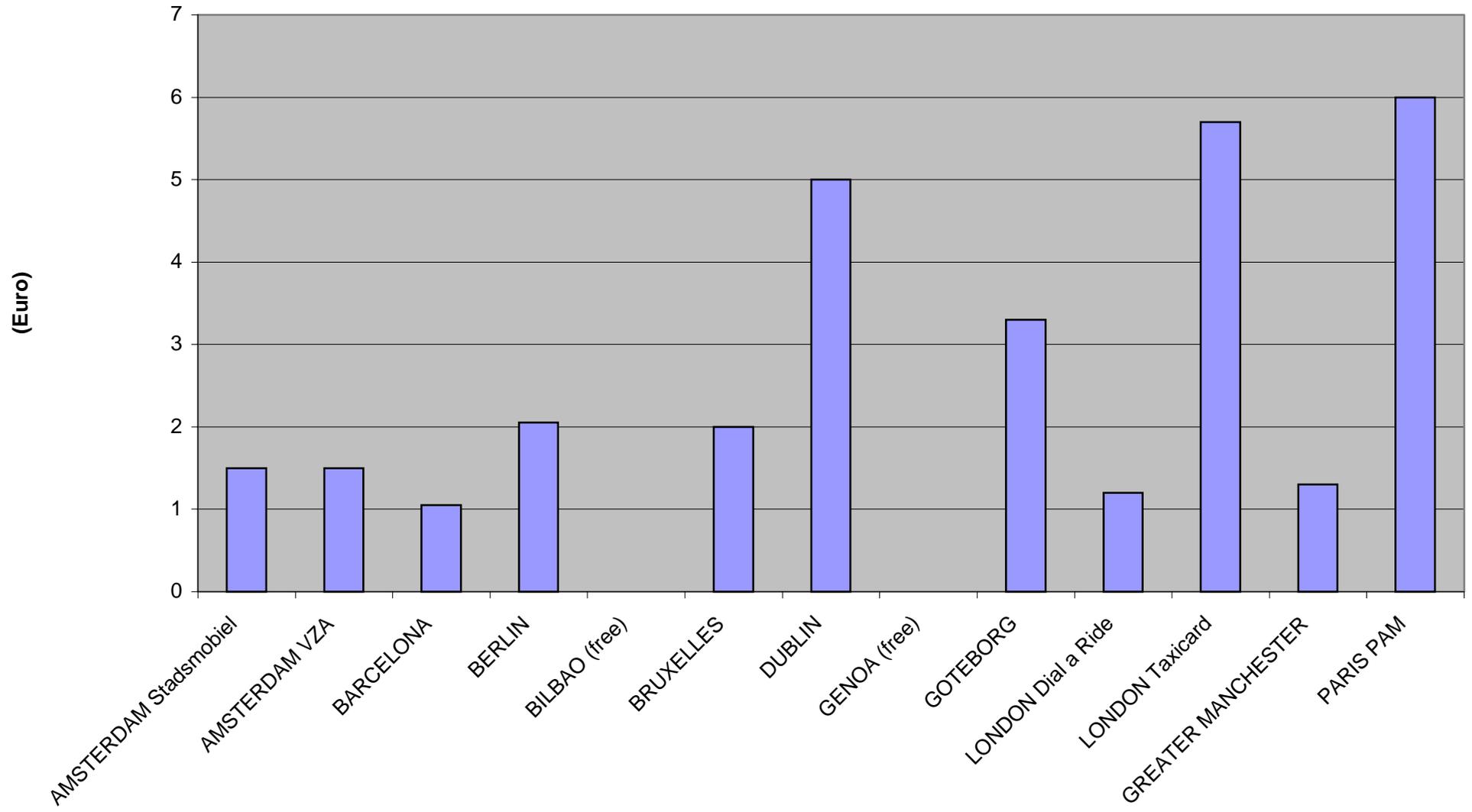
Betriebskosten / Jahr (in Millionen Euro)



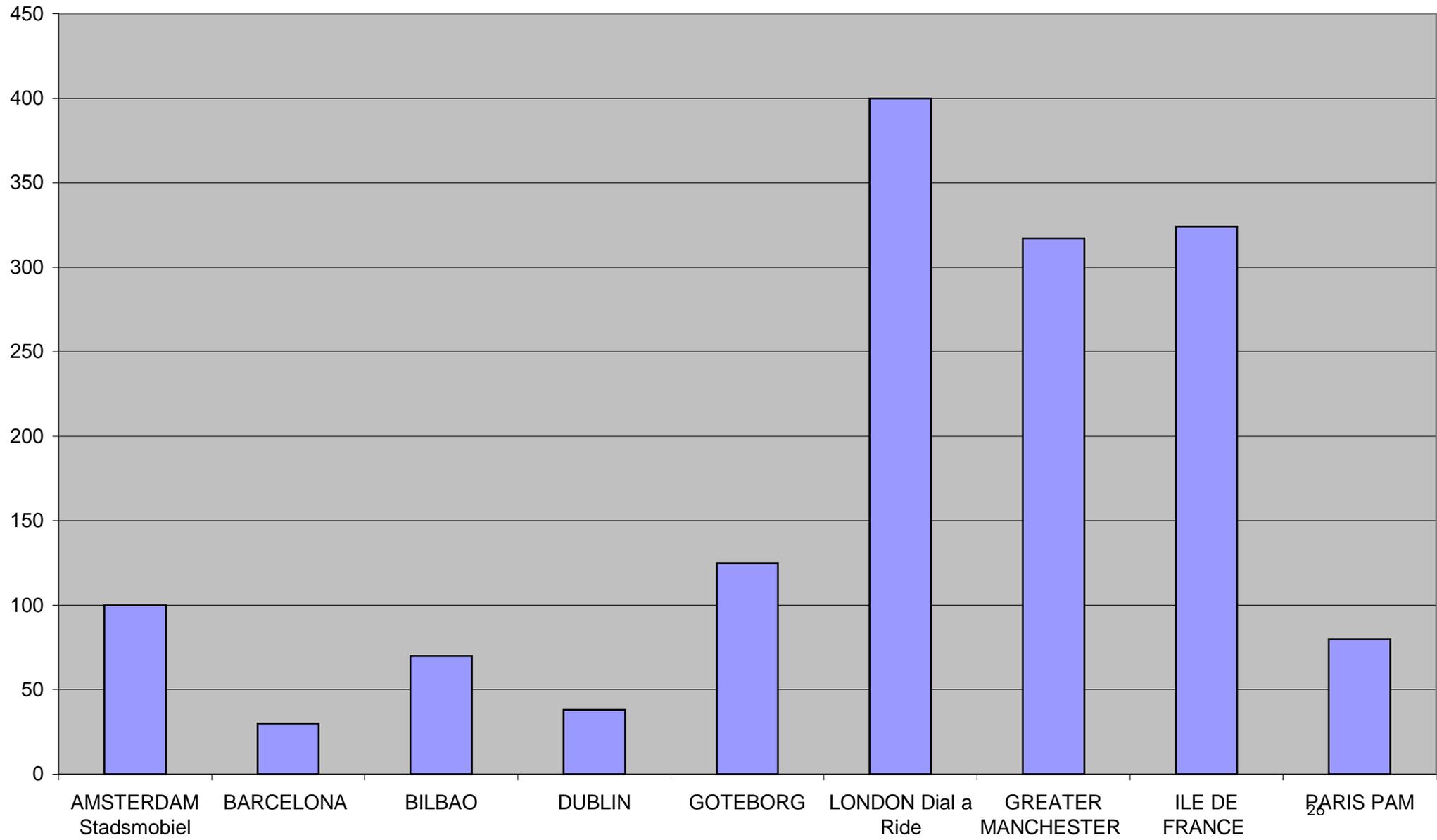
Durchschnittliche Betriebskosten / Fahrt



Durchschnittlicher Fahrpreis / Passagier



Anzahl der Mitarbeiter im Tür-zu-Tür-Service



Anzahl der Fahrten / Fahrzeug / Jahr

