

Vorlage-Nr. 14/1272

öffentlich

Datum: 31.05.2016
Dienststelle: Fachbereich 52
Bearbeitung: Frau Kaukorat, Frau Plitt, Herr Brach

Schulausschuss **21.06.2016** **Kenntnis**

Tagesordnungspunkt:

Aktive Qualitätskontrolle durch eine Elternbefragung zum LVR-Schülerspezialverkehr an allen LVR-Förderschulen

Kenntnisnahme:

Der Bericht zur aktiven Qualitätskontrolle durch eine Elternbefragung im LVR-Schülerspezialverkehr an allen LVR-Förderschulen wird gemäß Vorlage 14/1272 zur Kenntnis genommen.

UN-Behindertenrechtskonvention (BRK):

Diese Vorlage berührt eine oder mehrere Zielrichtungen des LVR-Aktionsplans zur Umsetzung der BRK. nein

Gleichstellung/Gender Mainstreaming:

Diese Vorlage berücksichtigt Vorgaben des LVR-Aktionsplanes für Gleichstellung, Familienfreundlichkeit und Gender Mainstreaming. nein

Finanzielle Auswirkungen auf den Haushalt (lfd. Jahr):

Produktgruppe:	
Erträge: Veranschlagt im (Teil-)Ergebnisplan	Aufwendungen: /Wirtschaftsplan
Einzahlungen: Veranschlagt im (Teil-)Finanzplan Bei Investitionen: Gesamtkosten der Maßnahme:	Auszahlungen: /Wirtschaftsplan
Jährliche ergebniswirksame Folgekosten: Die gebildeten Budgets werden unter Beachtung der Ziele eingehalten	

In Vertretung

Prof. Dr. Faber

Zusammenfassung:

Am 04.11.2015 führte das Competence Center Personenbeförderung im Rahmen einer aktiven Qualitätskontrolle eine Kunden- bzw. Elternbefragung an allen LVR-Förderschulen zum Thema Schülerspezialverkehr durch.

Die Fragebögen wurden an 5.030 Eltern verschickt. Insgesamt wurden 2.105 Fragebögen ausgefüllt zurückgesandt. Dies entspricht einer Rücklaufquote von 41,85 %.

Die Elternbefragung ergab eine sehr hohe Zufriedenheit mit der durch den LVR organisierten Beförderung. Die Bewertung erfolgte in einer Benotungsskala von eins (sehr gut) bis fünf (sehr schlecht). Die Durchschnittsnote über alle abgefragten Themen über alle LVR-Schulen hinweg beträgt 1,8.

Begründung der Vorlage Nr. 14/1272:

Aktive Qualitätskontrolle durch eine Elternbefragung zum LVR-Schülerspezialverkehr an allen LVR-Förderschulen

Die Sicherheit der Schulfahrten ist ein wesentlicher Bestandteil der Qualität bei der Schülerbeförderung des Landschaftsverbandes Rheinland. Aus diesem Grunde hat der LVR verschiedene Regelungen in den LVR-Vertrag mit den Schulbusunternehmen aufgenommen, welche die Qualität bei der Beförderung der Schülerinnen und Schüler gewährleisten sollen. Die verschiedenen Regelungen werden seitens des Teams Schülerbeförderung seit Jahren immer wieder überprüft und bei Bedarf angepasst.

Im Rahmen einer aktiven Qualitätskontrolle ist eine Kundenbefragung ein nützliches Instrument der Qualitätsanalyse. Durch die nach einer Kundenbefragung vorliegenden Daten soll der Status Quo ermittelt werden, um auf dieser Grundlage Möglichkeiten für eine Verbesserung der Kundenzufriedenheit identifizieren zu können.

So wurde durch das Team Schülerbeförderung in einem ersten Schritt vor zwei Jahren zunächst an der LVR-Gerd-Jansen-Schule in Krefeld eine Kundenbefragung unter den Eltern durchgeführt. Ziel war hier zunächst das Sammeln von Erfahrungen mit der Qualitätsanalyse (z.B. zu einer sinnvollen Fragestellung und Formen der Auswertung). Die durchgeführte Elternbefragung an der LVR-Gerd-Jansen-Schule zeigte ein sehr zufriedenstellendes Ergebnis. Es offenbarten sich an dieser Schule keine Probleme, die auf eine Notwendigkeit zur Änderung bei den Regelungen und Vorschriften durch den LVR hindeuteten.

Mit dieser Erfahrung wurde im Oktober 2014 zunächst mit dem LVR-Institut für Training, Beratung und Entwicklung erstmalig Kontakt aufgenommen. Ziel war eine Elternbefragung an allen LVR-Förderschulen, also die Befragung aller Eltern der über 5.000 Schülerinnen und Schüler in der Beförderung im LVR-Schülerspezialverkehr. Eine Elternbefragung in dieser Größenordnung wurde in der Vergangenheit bisher nicht durchgeführt, da die Auswertung der Daten das Team Schülerbeförderung aufgrund der Masse überfordert hätte. Die Befragung war nun durch technische Hilfe (maschinelles Einlesen und Auswerten der Fragebögen) und Unterstützung des Instituts für Training, Beratung und Entwicklung möglich.

Im Oktober 2015 erfolgte die Ankündigung bei den LVR-Förderschulen, dass im Rahmen einer Qualitätsanalyse eine Elternbefragung durchgeführt wird. Am 04.11.2015 erfolgte der Versand von 5.030 Fragebögen über die LVR-Förderschulen an die Eltern. Die Eltern der Schülerinnen und Schüler der LVR-Louis-Braille-Schule wurden nicht befragt, da die Schule gemeinsam mit der Elternpflegschaft unmittelbar vor der Information durch den LVR eine eigene Befragung gestartet hatte. Die Rücksendung durch die Eltern erfolgte bis zum 27.11.2015.

In den Fragebögen wurde die Zufriedenheit mit

den Unternehmen, insbesondere dem Fahrpersonal

den Fahrzeugen

der Zusammenarbeit mit der Schule

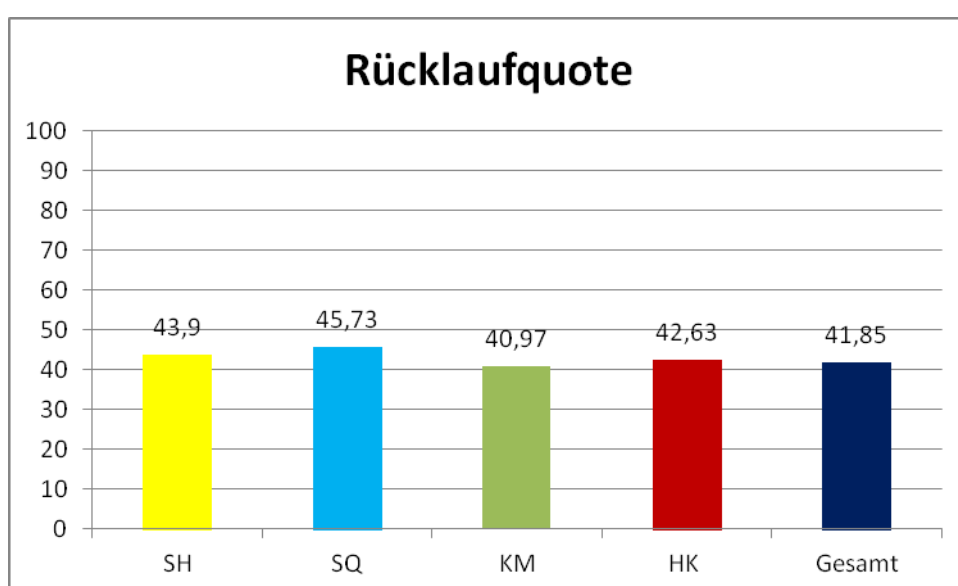
der Zusammenarbeit mit dem LVR-Competence Center Personenbeförderung

und der LVR-Informationsbroschüre „Gut und sicher zur Schule“

thematisiert.

Es wurden 2.105 Fragebögen ausgefüllt an das Competence Center (CC) Personenbeförderung zurück gesandt. Das entspricht einer allgemeinen Rücklaufquote von 41,85 %.

Bei den verschiedenen Förderschwerpunkten ergaben sich nachfolgende Rücklaufquoten:



Die höchste Rücklaufquote wurde an der LVR-Wilhelm-Körper-Schule Essen (66,67 %) erzielt. Den geringsten Rücklauf gab es an der LVR-Schule Belvedere in Köln (27,62 %) und an der LVR-Christoph-Schlingensief-Schule in Oberhausen (29,31 %).

Die Bewertung erfolgte in einer Benotungsskala von eins (sehr gut) bis fünf (sehr schlecht). Eine mittlere Zufriedenheit würde sich demnach in einer Note von 3,0 ausdrücken. Insgesamt zeigt die Befragung eine sehr hohe Zufriedenheit mit der durch den LVR organisierten Beförderung. Die Durchschnittsnote zu allen abgefragten Themen über alle LVR-Schulen hinweg beträgt 1,8.

Bezogen auf die unterschiedlichen Förderschwerpunkte wurden folgende Durchschnittsbewertungen über alle abgefragten Themen erreicht:

- Förderschwerpunkt Körperliche und motorische Entwicklung: 1,7
- Förderschwerpunkt Hören und Kommunikation: 1,8

- Förderschwerpunkt Sehen: 1,9
- Förderschwerpunkt Sprache: 1,7

Sehr zufrieden zeigten sich die Eltern besonders mit der Freundlichkeit des Schulpersonals (s. Abb. 1) und mit dem Thema „Befestigung des Rollstuhls“ (ausschließlich abgefragt beim Förderschwerpunkt Körperliche und motorische Entwicklung, s. Abb. 2).

Abb. 1:

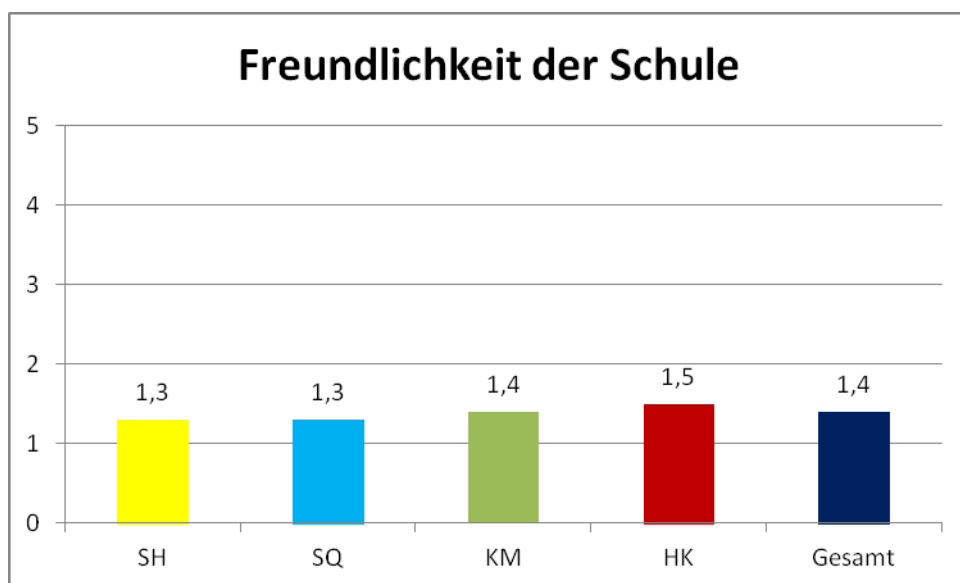
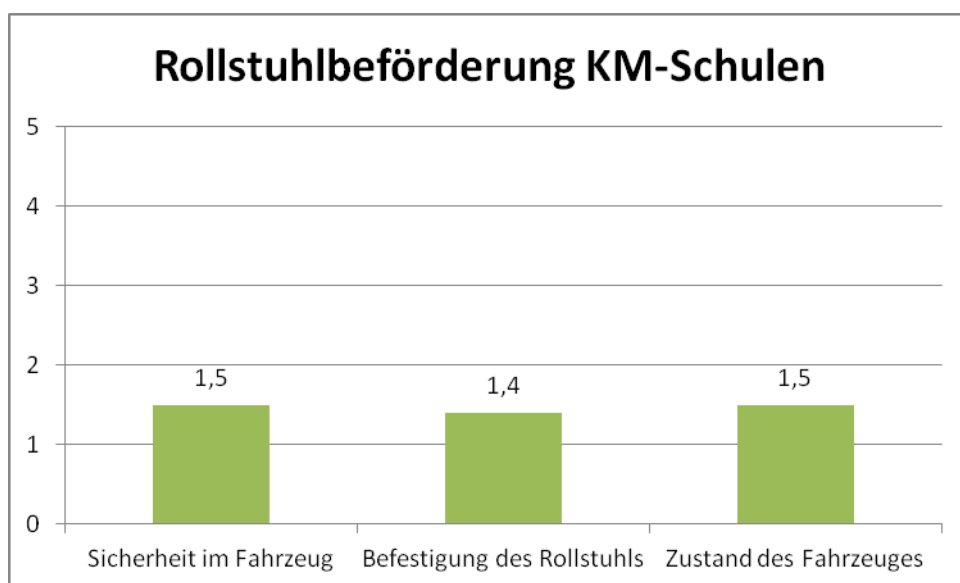


Abb. 2:



Flächendeckend wurden die Punkte „Informationen bei Verzögerungen bzw. Ausfällen durch Unternehmen oder Fahrer“ und „Kontaktaufnahme bei Linienwechsel“ mit 2,2 und damit schlechter als die anderen Punkte bewertet. Sie liegen in der Bewertungsskala von eins bis fünf deutlich schlechter als das durchschnittliche Bewertungsergebnis von 1,8 - jedoch immer noch deutlich besser als die durchschnittliche Bewertung (3,0).

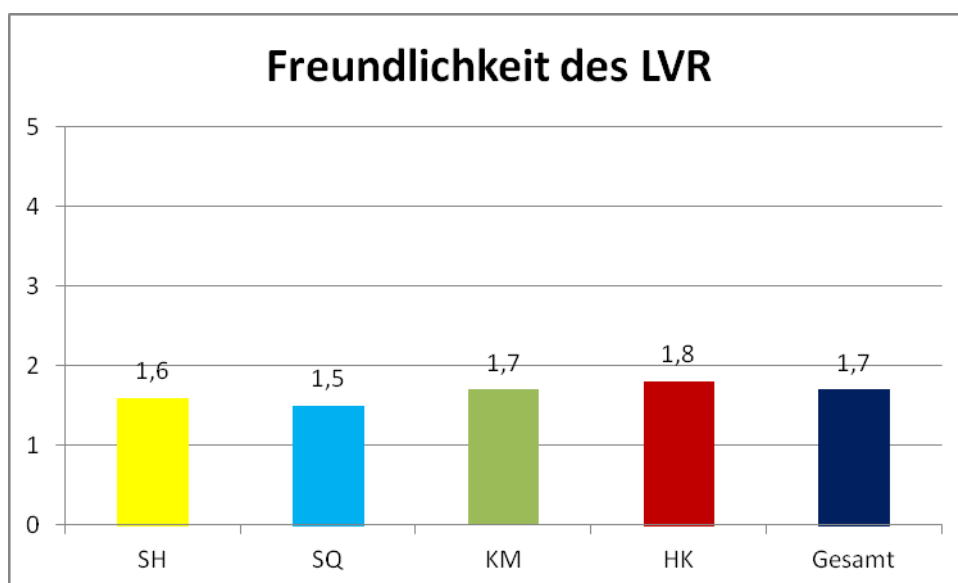
Für das Competence Center Personenbeförderung waren die Bewertungen der Leistungen des Competence Centers sehr interessant. Abgefragt wurde die Zufriedenheit mit:

- Freundlichkeit
- Telefonische Erreichbarkeit
- Beratung
- Problemlösung
- Bearbeitungsdauer

Die Leistungen des CC Personenbeförderung wurden insgesamt über alle Themenbereiche hinweg durchschnittlich mit 1,9 bewertet.

Den besten Wert erreichte der Punkt „Freundlichkeit“ (1,7; s. Abb. 3). Etwas schlechter wurden die „Problemlösung“ und „Bearbeitungsdauer“ (jeweils 2,0) bewertet. Das Ergebnis ist aus Sicht des Competence Centers sehr erfreulich, da speziellen Wünschen und Forderungen der Eltern häufig nicht nachgekommen werden kann. Auch hier liegt der schwächste Wert sehr deutlich über einer durchschnittlichen Bewertung (3,0).

Abb. 3:



Darüber hinaus konnten die Eltern über ein freies Textfeld Anregungen und Kritik formulieren. Die beauftragten Unternehmen wurden bereits kurzfristig mit einem Unterneh-

merbrief über die jeweiligen Anregungen und Kritikpunkte informiert. Hierfür wurden die nachvollziehbaren Anregungen und Kritiken für jede einzelne LVR-Förderschule zusammengefasst und an die an der Schule beauftragten Unternehmen mit der Bitte um Beachtung verschickt.

Die Schulleitungen der LVR-Förderschulen wurden ebenfalls über das Gesamtergebnis sowie das Ergebnis der eigenen Schule unterrichtet und gebeten, die Eltern über das Ergebnis z.B. über die Schulpflegschaft oder Elternbriefe zu unterrichten.

Die Ergebnisse zeigen eine hohe Zufriedenheit bei der Beförderung der Schülerinnen und Schüler im LVR-Schülerspezialverkehr. Ein Bedarf, Vorgaben und Richtlinien grundlegend zu verändern, hat sich aus der Kundenbefragung nicht ergeben. Die hohe Zufriedenheit mit den Leistungen des CC Personenbeförderung sind Ansporn und Anspruch, die Qualität bei der Leistungserbringung zu halten oder sogar noch zu verbessern.

Die schlechter bewerteten Punkte „Informationen bei Verzögerungen bzw. Ausfällen durch Unternehmen oder Fahrer“ und „Kontaktaufnahme bei Linienwechsel“ wurden häufig auch über das freie Bemerkungsfeld thematisiert. Ob und wie diese Punkte durch organisatorische Maßnahmen auf Seiten des CC Personenbeförderung verbessert werden können, wird durch das Competence Center Personenbeförderung geprüft.

In Vertretung

Prof. Dr. Faber