

„Stets in den besten Händen“

Schwäbisch Gmünd, Weiden und Görlitz – diese drei Malteser Standorte hatten besonderen Grund zur Freude: Bei der Kundenbefragung 2010 der Malteser Fahrdienste erhielten sie von ihren Fahrgästen die



„... weil Nähe zählt“: Die Fahrgäste fühlen sich gut aufgehoben bei den Malteser Fahrdiensten.
(Fotos: Malteser Hilfsdienst)

besten Bewertungen. Die Verleihung des Prädikats „Freundlich, zuverlässig, Malteser!“ war der Lohn dafür. „Doch Grund, stolz zu sein, hat unser Fahrdienst insgesamt“, bekräftigt Dirk Hucko, Leiter der Malteser Fahrdienste. Denn die Frage, ob das bei der ersten bundesweiten Kundenbefragung 2007 erzielte gute Ergebnis noch einmal verbessert werden könne, ließ sich nach Auswertung aller Fragebögen mit einem klaren „Ja!“ beantworten.

Nahezu 4.100 Fahrgäste hatten im letzten Jahr an der Befragung teilgenommen, dazu etwa 80 Einrichtungen wie Schulen und Tagesstätten als Auftraggeber für die Personenbeförderung. Und die meisten von ihnen sind hochzufrieden mit dem Malteser Mobilitäts-Angebot: Bei Themen wie der Zufriedenheit mit dem Fahrer, dem Fahrzeug und dem Fahrdienstbüro, aber auch bei Sicherheit, Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit lag der Mittelwert der

Die Malteser Fahrdienste in Zahlen:

Etwa 15.000 Fahrgäste werden an rund 100 Malteser Standorten bundesweit von 4.500 Fahrerinnen und Fahrern in insgesamt 2.300 Fahrzeugen befördert, die dabei mehr als 60 Millionen Kilometer im Jahr zurücklegen.

Antworten jeweils bei einer Note mit einer Eins vor dem Komma. „Wir freuen uns über das prima Ergebnis, aber wir werden selbstverständlich weiter an der Qualität unseres Angebots arbeiten, damit unsere Fahrgäste stets gerne mit uns unterwegs sind“, meint Dirk Hucko. So sieht er etwa beim Beschwerdemanagement oder bei der Information bei Verspätungen weiteren Verbesserungsbedarf.

Besonders aussagekräftig waren die Kommentare auf manchen Antwortbögen. „Man weiß, dass man sicher hin und auch wieder heim gebracht wird“, hieß es da beispielsweise, oder: „Sie sind verantwortungsbewusst, hilfsbereit und sehr gut zu meinem Kind. Ich kann meine Tochter jeden Tag mit gutem Gefühl in Ihre Hände geben.“ Entsprechend hoch ist die Bereitschaft der Fahrgäste, die Malteser Fahrdienste weiterzuempfehlen – für 92 Prozent der befragten Kunden ist das „sehr wahrscheinlich“ oder „wahrscheinlich“. Sogar bei 100 Prozent liegt die Wahrscheinlichkeit der Weiterempfehlung bei den teilnehmenden Einrichtungen. Einer der Teilnehmer an der Befragung brachte es auf den Punkt, was die Kunden an den Maltesern besonders schätzen: „Mit dem Fahrdienst fühlt man sich stets in den besten Händen: qualifiziert – zuverlässig – super!“



Bundeskanzlerin Angela Merkel ehrt Regiehelfer/innen

„Gemeinsam geht´s – Menschen helfen Menschen“ unter diesem Motto empfing Bundeskanzlerin Angela Merkel im Jahr des Ehrenamtes am 5. April 2011 zweihundert verdiente Ehrenamtliche. Eingeladen waren auch Christian Kaufhold, Leiter der Regie-

einheiten des Katastrophenschutzes der Stadt Neumünster, und Karin Stützner von der Regieeinheit für Notfallseelsorge und Krisenintervention des Landkreises Barnim. In ihrer Rede ging die Bundeskanzlerin auch auf die Nachwuchssorgen im Zivil- und Katastrophenschutz ein. Wiederholt betonte sie die dringende Notwendigkeit, die Gefahrenabwehr durch Katastrophenschutz, Technisches Hilfswerk und Freiwillige Feuerwehren sicherzustellen, eine Aufgabe, „bei der es ohne ehrenamtliches Engagement nicht geht und wo der Vernetzung der einzelnen Organisationen künftig eine entscheidende Rolle zukäme“.

Kathrin Stützner war beim Aufbau der Notfallseelsorge in ihrem Landkreis die treibende Kraft. Es gelang ihr Schritt für Schritt, immer mehr Menschen zur ehrenamtlichen Mitwirkung in der Notfallseelsorge zu motivieren, nachdem sie über mehrere Jahre als Mitglied der Freiwilligen Feuerwehr diese Aufgabe neben ihrer Tätigkeit als Lehrerin an einer Oberschule allein übernommen hatte. Mit ihrem Team bewältigte sie viele Krisensituationen und hat vielen Menschen in ihrem Landkreis teilweise auch unter hoher eigener gesundheitlicher Belastung helfen können. Die 2004 gegründete Regieeinheit wurde seither zu einer Vielzahl von Einsätzen gerufen und erfreut sich im Landkreis hoher Wertschätzung, was ganz wesentlich auf das außerordentliche Engagement von Frau Stützner zurückzuführen ist. In der Regieeinheit ist sie insbesondere zuständig für die Integration und Koordination im Katastrophenschutz. Besonders an Sonn- und Feiertagen übernimmt sie nach wie vor die Bereitschaften, da viele Mitglieder der Einheit Pfarrerinnen und Pfarrer sind und aufgrund ihres Amtes an diesen Tagen nicht zur Verfügung stehen. Es sind häufig schwer zu ertragende Schicksale, die im Rahmen der Krisenintervention zu begleiten sind. Frau Stützner hat stets mit großer Sicherheit und Freundlichkeit den von schwersten Lebenssituationen betroffenen Menschen beigestanden und sich weit über das gebotene Maß Verdienste erworben.

Christian Kaufhold wirkt seit 35 Jahren in verschiedenen Funktionen ehrenamtlich im Katastrophenschutz der Stadt Neumünster mit. Beruflich ist er in der Fachleitung für Anästhesiepflege in einem Krankenhaus tätig. Herr Kaufhold verpflichtete sich als Katastrophenschutz Helfer zunächst beim Malteser Hilfsdienst. 1983 wechselte er zu den Regieein-

heiten der Stadt Neumünster und war dort zunächst als Zugführer im Sanitätsdienst eingesetzt. Er durchlief dann verschiedene Führungsfunktionen und war unter anderem als Fachberater im Stab HVB, als Leiter der Übungsvorbereitungsgruppe, in der organisationsübergreifenden Ausbildung für Katastrophenschutz und Feuerwehrdienst und als Peer in einem Psychosozialen Unterstützungs- und Nachsorgeteam (PSU) für Einsatzkräfte der Feuerwehren



Ehrenamtliche Aktivitäten umfassen ein beeindruckend breites Spektrum. (Foto: BPA)

und des Katastrophenschutzes aktiv, bevor er 2009 die Leitung aller Regieeinheiten der Stadt Neumünster mit einer IuK-Gruppe, einer Logistikgruppe und einer Betreuungs- und Sanitätsgruppe übernahm. 2010 wurde er vom Amt für Katastrophenschutz des Landes Schleswig-Holstein als Führungskraft bei der Deichsicherung an der Ostsee eingesetzt. Für sein außerordentliches Engagement wurde er vom Oberbürgermeister der Stadt Neumünster für 25- und 30-jährige Verpflichtung im Katastrophenschutz geehrt.

Leider konnten vom Bundeskanzleramt nicht alle von den Katastrophenschutzorganisationen benannten Helferinnen und Helfer eingeladen werden. Im Verhältnis zu dem naturgemäß breiten Spektrum von im Ehrenamt in Deutschland wahrgenommenen Aufgaben ließen sich dann in den Gesprächen mit der Bundeskanzlerin auch nur wenige „Uniformträger“ aus dem Bereich des Zivil- und Katastrophenschutzes während der ansonsten von allen Beteiligten als sehr angenehm empfundenen Veranstaltung ausmachen.

Klaus-Dieter Kühn