



## FahrFlex

Flexibler Fahrdienst für Gesundheitsorganisationen

14. Juli 2022

Schlussbericht

## Impressum

Autoren

Teilnehmende

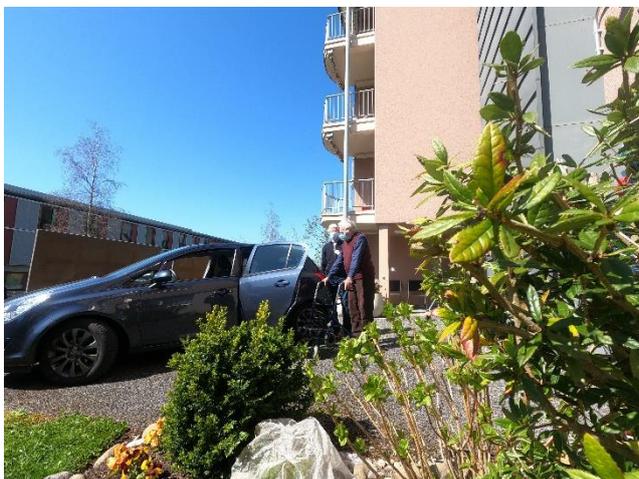
Verteiler

Noah Sidler, Christoph Zurflüh und Roman Steffen (Trafiko AG)

Marco Müller (Kirchfeld AG), Theres Bieri (Spitex Horw), Markus Bider  
(Tagesstätte Pilatusblick)

Alois Freidhof ab Sommer 2021, Claudia Heer bis Sommer 2021(EnergieSchweiz)





# Inhaltsverzeichnis

1	Zusammenfassung .....	5
2	Ausgangslage .....	6
2.1	Auftrag und Ziele .....	6
2.2	Projektorganisation .....	6
2.3	Meilensteine .....	6
2.4	Rechtlicher Rahmen.....	8
2.5	Eingesetzte Software Go .....	10
2.6	Versicherungen .....	10
3	Vorher-Analyse .....	11
3.1	Fahrdienste .....	11
3.2	Schwachstellen .....	12
4	Betriebskonzept FahrFlex für Testphase.....	13
4.1	Geschäftsmodell .....	13
4.2	Betriebskonzept .....	13
4.3	Checklisten für Schulung .....	16
4.4	Gebührenmodell.....	18
4.5	Spesenreglement freiwillige FahrerInnen .....	19
4.6	Modellrechnung Einnahmen und Kosten für Pilotprojekt.....	19
4.7	Preisvergleich IST und FahrFlex.....	20
5	Zwischenbericht vom 15.10.21 .....	21
5.1	Daten Fahrdienst Mai bis September .....	21
5.2	Schwachstellen .....	23
5.3	Optimierungen mit neuen Funktionen.....	24
5.4	Fazit Zwischenevaluation.....	30
6	Schlussevaluation .....	31
6.1	Daten Fahrdienst vom 3. Mai 21 bis 31. Mai 22 .....	31
7	Finanzierung Testphase .....	36
7.1	Budget.....	36
7.2	Ausgabenübersicht .....	36
8	Kommunikation .....	38
9	Regelbetrieb.....	40
9.1	Einnahmen und Ausgaben im Betrieb .....	40
9.2	Wissenstransfer .....	43
10	Anhang.....	45



# 1 Zusammenfassung

## Flexibel unterwegs im Alter

Ein neuartiges Projekt verbessert die Mobilität von älteren oder beeinträchtigten Menschen. Den Gesundheitsfahrdienst FahrFlex zeichnen eine digitale Plattform, gemeinsam genutzte Fahrzeuge sowie freiwillige und professionelle Fahrerinnen und Fahrer aus (siehe [Kurzfilm](#) oder Flyer im Berichtsanhang).

Der 2021 gegründete Verein FahrFlex, bestehend aus der Spitex Horw, dem Alterszentrum Kirchfeld und der Tagesstätte Pilatusblick, hat sich zum Ziel gesetzt, in Horw (LU) und Umgebung den Transport von Menschen, die dauerhaft oder vorübergehend in ihrer Mobilität eingeschränkt sind, gemeinsam zu organisieren. Bisher disponierte jede Organisation separat per Telefon, mit eigenen Fahrzeugen und eigenem Fahrpersonal den Fahrdienst. Mit FahrFlex werden Fahrten – beispielsweise zum Arzt – effizienter und unter Nutzung digitaler Hilfsmittel angeboten.

## Teilen und Digitalisieren

Ziel von FahrFlex ist es, Kräfte zu bündeln, Ressourcen zu schonen und die Mobilität zu verbessern. Zu diesem Zweck wird der Fahrdienst digitalisiert und die Fahrzeuge organisationsübergreifend geteilt. Als Basis dient die Taxi-Software «go! Fleet». Per Web-App können beispielweise die Angehörigen oder das Pflegepersonal jederzeit Fahrten für ältere Personen oder Menschen mit einer Beeinträchtigung buchen. Die Fahraufträge werden über die digitale Plattform zu freiwilligen und professionellen Fahrerinnen und Fahrern disponiert. Diese können wiederum auf einer speziellen App die Fahraufträge entgegennehmen. Im ersten Jahr (von Mai 2021 bis Mai 2022) wurden 2711 Fahrten für 244 Kunden zufriedenstellend abgewickelt. 19 freiwillige Fahrerinnen und Fahrer und abwechselnd Zivildienstleistende standen dabei im Einsatz. Der koordinierte Fahrdienst ermöglicht mobilitätseingeschränkten Personen grössere Freiheiten bei bezahlbarem Preis.

## Schrittweiser Ausbau

Im Pilotbetrieb wurde FahrFlex getestet und schrittweise in seinen Funktionen erweitert. Ab Mai 2022 ist das Angebot in den regulären Betrieb übergegangen. Künftig denkbar ist auch eine Integration von weiteren Gesundheitsorganisationen in der Region. Seit Herbst 2021 ermöglicht die Software auch, mehrere Fahraufträge in einem Fahrzeug zu erfassen. Mit dieser Öffnung der Fahrten kann ein erster Schritt Richtung geteilte Fahrten, sogenanntes Ridepooling, erreicht werden. Damit ist es beispielsweise möglich, eine geteilte Fahrt zum gemeinsamen Mittagstisch anzubieten. Denkbar ist auch, dass morgens für Mitarbeitende eine Fahrt vom Bahnhof zum eher dezentral gelegenen Kirchfeld möglich ist. Dies erhöht den Komfort für die umweltfreundliche Anreise, welche das Kirchfeld bei seinen Mitarbeitenden mit einem Beitrag an den öffentlichen Verkehr bereits fördert. Erfreulich ist, dass über ein Crowdfunding 150 Privatpersonen und Firmen dazu beigetragen haben, dass im September 2021 ein neues Rollstuhl-Elektroauto in Betrieb genommen werden konnte. Es ist CO<sub>2</sub>-neutral unterwegs, dank Solarstrom vom Kirchfeld-Dach.

## Potenzial für ganze Schweiz

Fahrdienste im Gesundheitswesen existieren in der ganzen Schweiz – oft nicht digitalisiert, ohne Zusammenarbeit und mit schlecht ausgelasteten Fahrzeugen. Deshalb sieht der Bund im Projekt FahrFlex grosses Potenzial. Neben der Koordinationsstelle für nachhaltige Mobilität (KOMMO) des Bundes finanzieren auch Stiftungen und die Gemeinde Horw das Projekt mit. Das Konzept für FahrFlex entwickelte das Horwer Mobilitätsunternehmen Trafiko, welches die Testphase begleitet und auswertete. Technischer Partner ist yourmile aus Zürich. Die Gesamtkosten belaufen sich bis Mai 2022 auf rund CHF 188'000.- Franken.



## 2 Ausgangslage

### 2.1 Auftrag und Ziele

Das Projekt zielt auf einen flexiblen Fahrdienst für die Gesundheitsorganisationen Luzern ab, welcher primär für Bewohner/Betreute, aber bei Kapazität auch für Personal und Besucher Mobilität ermöglicht.



Abbildung 1: Überblick Kategorien On-demand

Organisationsübergreifend soll Ridehailing/Taxi und Ridepooling/Heimbus in der Region Luzern mit dem Ziel angeboten werden, dass ältere Leute auch ohne Auto selbstständig mobil bleiben. Dazu sind bestehende Fahrzeuge im weitgehend Non-Profit-Organisationen-Netzwerk resp. im Pool effizient zu verknüpfen.

### 2.2 Projektorganisation

Die Idee für FahrFlex wurde von der Kirchfeld AG initiiert, mit dem Ziel die Mobilität für Betagte effizienter zu gestalten. Bisher war das Kirchfeld durch die Lage nicht gut erschlossen. Für eine Verbesserung der Mobilität



Abbildung 2: Teilnehmende Organisationen

wurde vor FahrFlex viele Lösungen studiert. Darunter ein Bus, ein Lift oder eine Gondelbahn. Die Lösung bietet jedoch die Mobilitätsform On-Demand, welche bereits mit einem eigenen Fahrdienst teilweise abgedeckt wird. In Zusammenarbeit mit dem Ingenieurbüro Trafiko wurde mit einem Piloten eine Digitalisierung des Fahrdienstes geprüft. Nach einem erfolgreichen Pilotprojekt ist FahrFlex als Verein mit zwei anderen Gesundheitsinstitutionen von Horw gegründet worden. Der neu gegründete Trägerverein startete mit Hilfe des Bundes und einer weiteren Stiftung den Test eines Regelbetriebes.

### 2.3 Meilensteine

Für das Projekt FahrFlex wurde folgender Meilensteinplan festgelegt:



Zeitpunkt	Was	Lead
04/20	Konzept On-demand	Kirchfeld AG
05/20	VR-Entscheid Kirchfeld AG	Kirchfeld AG
10/20	KOMO-Gesuch	Trägerverein FahrFlex
11/20	Abschluss Pilot «SilberFlex»	Kirchfeld AG
12/20	Auswertung Pilot und Erkenntnisse für FahrFlex Luzern	Trägerverein FahrFlex
12/20	Entscheid KOMO-Gesuch (Zusage)	KOMO
6.1.21	Gesuche Stiftungen und Gemeinde Horw	Kirchfeld AG
20.1.21	Offerte Go! an Verein Fahrflex (Testbetrieb bis März22)	Go!
Bis 18.2.21	Vorinformation Behörden/Partner (Infobrief)	Trägerverein FahrFlex
18.2.21	Vereinsgründung FahrFlex Luzern inkl. Freigabe Offerte Go! / Definition Produktname	Trägerverein FahrFlex
26.2.21	Startsitzung mit Beteiligten (Bedürfnisse)	Trafiko
27.3.21	Setup Software Go! für FahrFlex	Go! / Baker Street
5.4.21	Durchführung der Schulung der Disponenten und Ansprechpersonen	Trafiko/Organisationen
8.4.21	Kommunikationsgrundlagen (Schriftzug, Flyer, Medienmitteilung, Fotoshooting)	Kirchfeld
9.4.21	Abgabe Zwischenbericht (Mit Geschäftsmodell, Checklisten/Schulungsunterlagen, Kommunikation)	Trafiko
12.4.21	Schulung beteiligte Organisationen	Trafiko
20.4.21	Verabschiedung Betriebskonzept, Freigabe Kommunikationsgrundlagen	Trägerverein FahrFlex
Ab 21.4.21	Start Schulung der freiwilligen Fahrer*innen	Trafiko/Kirchfeld
3.5.21	Start Testphase FahrFlex Luzern Medienmitteilung mit Botschaft «Gründung Trägerverein, Start FahrFlex, Gesundheitsfahrdienst Luzern»	Alle
21.7.21	Zwischenbesprechung Kirchfeld, Yourmile und Trafiko über Software (Bugs und Anforderungen), Zwischenbesprechung mit beteiligten Organisationen	Trafiko
9.9.21	Inbetriebnahme E-Fahrzeug	Trägerverein FahrFlex
5.10.21	Zwischenauswertung Fahrten Mai/Juni/Juli im Zwischenbericht	Trafiko
01.11.21	Inbetriebnahme Optimierung Software Go!	Go!
Nov. 21	Kommunikation Resultate Testphase und Start Regelbetrieb (u.a. VCS-Bericht)	Trägerverein FahrFlex
16.12.21	Austausch mit SRK Luzern	Trägerverein FahrFlex
1.4.22	Entwurf Schlussbericht inkl. Geschäftsmodell Regelbetrieb FahrFlex und Flyer	Trafiko
6.4.22	Schlussbesprechung Testphase und Klärung Regelbetrieb	Trägerverein FahrFlex
30.4.22	Abschluss Testphase, Genehmigung Schlussbericht z.H. KOMO	Trägerverein FahrFlex/Trafiko
1.5.22	Start Regelbetrieb FahrFlex Luzern	Trägerverein FahrFlex
14.7.22	Schlussabrechnung Pilotprojekt und Testphase	Trafiko
Juli 22	Kommunikation Interessengruppen (Gesundheitsorganisationen, Branchenverband curaviva, Gemeinden etc.) und Öffentlichkeit via Kurzfilm.	Trägerverein FahrFlex/Trafiko
Ende Juli 22	Projektabschluss Testphase	Trafiko



## 2.4 Rechtlicher Rahmen

Digitale Fahrdienste zwischen öV und Taxi sind nicht einfach rechtlich einzuordnen. Ein Versuch für On-demand-Systeme zeigt die Studie „Die Rolle des Staats bei Bedarfs-Sammelangeboten. Regulierung, Planung, Bestellung und Finanzierung von Angebotsformen zwischen öffentlichem Verkehr und Taxi“ (Heer, 2019) oder die Antwort zur Interpellation [„Taxi- und Limousinenservice. Gleiche Rechte und Pflichten für alle Anbieter?“](#) (SR Roberto Zanetti, 2014). Die zitierte Studie und die Interpellationsantwort beschreiben folgende rechtlichen Grundlagen:

### Bund

Gemäss PBG sowie der VPB können Angebote als öV verstanden werden, wenn sie dem Personenbeförderungsregal unterstehen und zu einer regelmässigen Erschliessung mit einem gewissen Bündelungsgrad beitragen. In Bezug zu Bedarfs-Sammelangeboten relevant ist die Abgrenzung von Angeboten mit Fahrzeugen bis 9 Plätze, welche nicht Linienverkehr-Charakter haben.

Der Bund bezeichnet für Schweizer Taxi- und Limousinengewerbe geltende Fahrten als berufsmässig, wenn Fahrten regelmässig von einem Führer oder mit einem Fahrzeug durchgeführt werden und wenn ein wirtschaftlicher Erfolg angepeilt wird (Art. 3 Abs. 1bis ARV 2). In diesem Fall gibt es Regelungen im Bundesrecht, für Fahrzeuge über und Fahrzeuge bis zu 9 Personen (einschliesslich Lenker oder Lenkerin). Für den gewerbsmässigen, regelmässigen Personentransport in Fahrzeugen für über 9 Personen ist eine Zulassungsbewilligung des Bundes als Strassentransportunternehmen erforderlich, welche an Bedingungen wie Zuverlässigkeit, fachliche Eignung und finanzielle Erfordernisse geknüpft wird (Art. 4ff. des Bundesgesetzes über die Zulassung als Strassentransportunternehmen, STUG; SR 744.10). Für berufsmässige Personentransporte mit leichten Personentransportfahrzeugen ist eine Bewilligung der zuständigen Kantonsbehörde erforderlich (Art. 25 Abs. 1 der Verkehrszulassungsverordnung, VZV; SR 741.51), welche ebenfalls an Bedingungen geknüpft ist, u. a. höhere medizinische Mindestanforderungen, die regelmässig überprüft werden müssen, Zusatztheorieprüfung und praktische Prüfung. Die Ausrüstung des Fahrzeugs mit einem Fahrtenschreiber ist zwingend, wenn der Fahrer der Verordnung über die Arbeits- und Ruhezeit der berufsmässigen Führer von leichten Personentransportfahrzeugen und schweren Personenwagen (ARV 2; SR 822.222) untersteht. Als berufsmässig gelten Fahrten, die regelmässig von einem Führer oder mit einem Fahrzeug durchgeführt werden und mit denen ein wirtschaftlicher Erfolg erzielt werden soll (Art. 3 Abs. 1bis ARV 2).



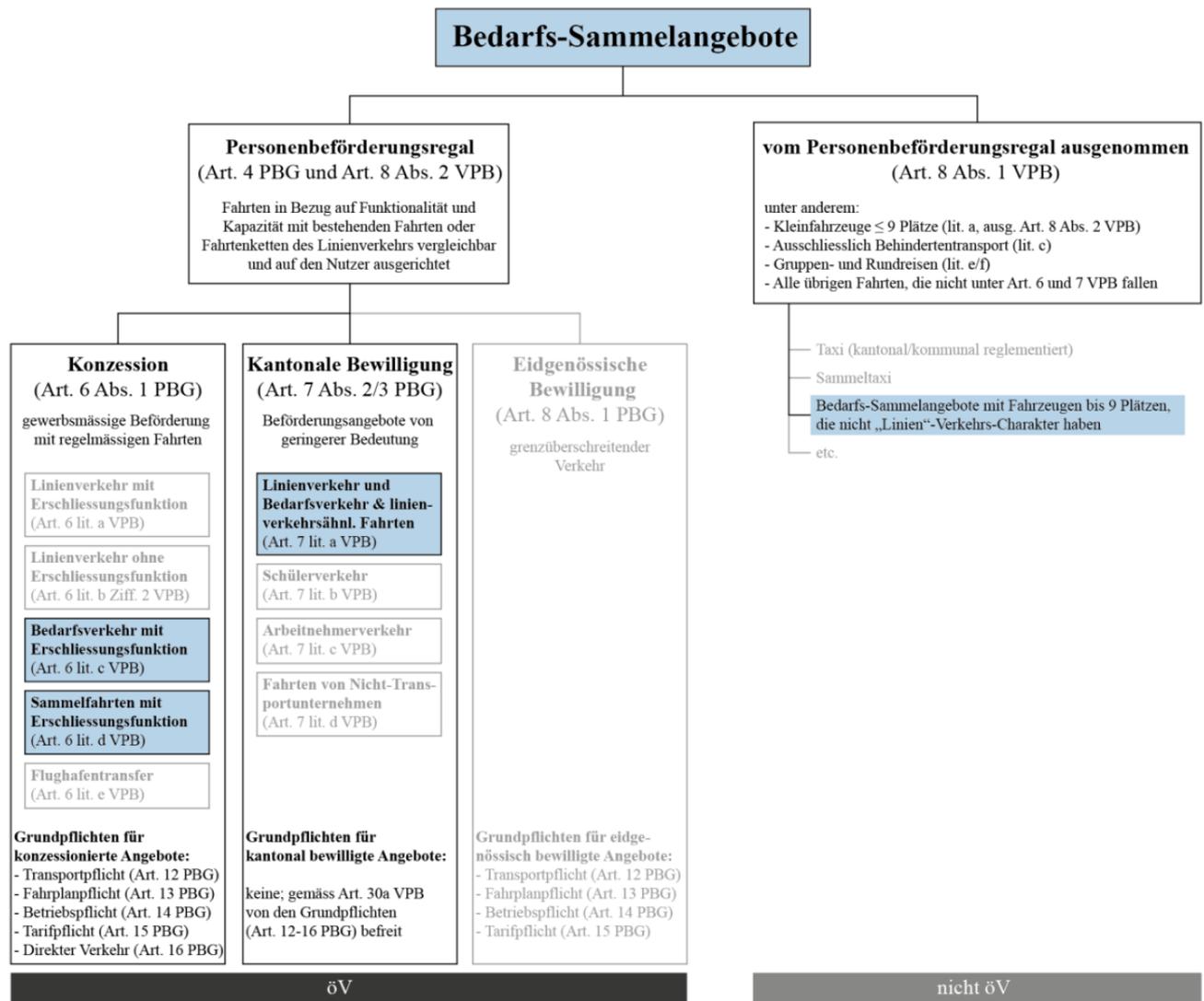


Abbildung 3: Rechtliche Einschätzung (Quelle: Masterarbeit Daniel Heer, «Die Rolle des Staats bei Bedarfs-Sammelangeboten», 2019)

### Kanton Luzern

Das Gesetz über den öffentlichen Verkehr des Kantons Luzern (öVG) sowie die zugehörige Verordnung (öVV) schliessen als «öV» zu verstehende Bedarfs-Sammelangeboten durch die gewählten Formulierungen teilweise implizit aus. Der VVL kann den öV mit weiteren Massnahmen fördern, wo-mit auch Bedarfs-Sammelangeboten gemeint sein können. Zudem können Gemeinden das Angebot des öV durch eigene Massnahmen wie zum Beispiel Bürgerbusse ergänzen, soweit diese dem Angebot des VVL nicht zuwiderlaufen.

### Kommunal

Ausserhalb des Personenbeförderungsregals laufende Bedarfs-Sammelangeboten müssten nach den kommunalen Taxigesetzen bewilligt werden. Das Taxiwesen regelt beispielsweise die Stadt Luzern ([Reglement über das Taxiwesen, Stadt Luzern](#)). Die Bewilligungspflicht regelt Art. 1 „Wer von Taxistandplätzen auf öffentlichem Grund der Stadt Luzern aus Taxifahrten anbieten und ausführen will, benötigt eine vom Stadtrat oder von einer von ihm bezeichneten Stelle ausgestellte Taxibetriebsbewilligung“.

### Einschätzung Fahrdienst FahrFlex bezüglich rechtlicher Thematik

FahrFlex charakterisiert sich wie folgt:

- Die Fahrzeuge haben weniger als 9 Plätze. FahrFlex untersteht damit grundsätzlich nicht dem Personenbeförderungsregal.
- FahrFlex bietet unregelmässige Fahrten und somit eine unregelmässige Erschliessung an. Es ist damit grundsätzlich nicht ein Dienst im Sinn von öffentlicher Verkehr (öV).
- FahrFlex läuft überdies dem öV zuwider, sondern ergänzt diesen für mobilitätseingeschränkte oder ältere Personen. FahrFlex garantiert also Mobilität für jene, welche öffentliche Angebote nur unter Einschränkungen nutzen können.



- FahrFlex operiert nicht von Taxistandplätzen auf öffentlichem Grund aus, ist somit kommunal nicht bewilligungspflichtig. Damit müssen Chauffeure gemäss Taxireglement auch nicht eine Taxichauffeurbewilligung einholen.
- FahrFlex wird nicht regelmässig betrieben und arbeitet ohne wirtschaftlichen Erfolg. Damit kommt nicht Bundesrecht zur Anwendung, welches für Fahrzeuge und Fahrzeuge bis zu 9 Personen (einschliesslich Lenker oder Lenkerin) gelten. Es braucht auch keine Zulassungsbewilligung für den gewerbsmässigen, regelmässigen Personentransport in Fahrzeugen für über 9 Personen.

## 2.5 Eingesetzte Software Go

### Produkt gemäss Webseite

Go! bietet Mobilitätsdienstleistern smarte digitale Services für ihre Dienstleistung. Sie verknüpft Kunden mit Fahrdiensten digital und hilft bei der Organisation der Fahrt. Das modulare System ermöglicht mit geringen Einstiegshürden die Disposition, Buchung und Fahrerbegleitung per Apps und Web-Apps.

Entwickelt wurde die Software für Taxiunternehmen in der ganzen Schweiz und soll verschiedenen Taxiunternehmen in der ganzen Schweiz übernommen werden (z.B. [www.pilatustaxi.ch](http://www.pilatustaxi.ch)). Als digitale Lösung auch für die Kunden können sich so Taxiunternehmen den wandelnden Ansprüchen anpassen und gegen ausländische Dienstleistungen bestehen.

### Anpassungen zum Start FahrFlex im Mai 2021

- Kunden-Web-App (Eigene Erfassung von Fahrten)
- Regler für Fristen (in der Dispo-Software beispielweise Fahrten-Annahme / Stornierungsregeln, in der Fahrer-App beispielsweise Fahrtenstornierungen beim Fahrer)
- Mutationen von Aufträgen (beispielweise Verlängerung Fahrt oder Start-/Endzeit)
- Vereinfachte Rückfahrt generieren
- Verbesserung Performance: Teilweise lange Ladezeiten bei Klick auf Disposition in der Dispo-Software

### Anpassungen im Herbst 2021

- Excelexport / Auswertung in der Online-Disposition
- Erfassen von Retourfahrten
- Mehrere Anfragen können händisch in ein Auto disponiert werden (einfaches Pooling)

### Zielgruppe und Digitalisierung

Es wäre vermessen zu behaupten, die Zielgruppe sei digital nicht affin. Digitale Angebote stehen z.B. bei Senioren hoch im Kurs: 74% der „Generation 65+“ sind heute online unterwegs, wie die Studie „Digitale Senioren 2020“ von Pro Senectute Schweiz zeigt. Die Digitalisierung hilft aber auch Angehörigen oder Pflegefachpersonal, Mobilitätswünsche einfach über ihr Smartphone zu erfassen. Damit wird es einfacher, Mobilitätsdienste zu buchen.

## 2.6 Versicherungen

Der Verein FahrFlex sichert sich mit folgenden Versicherungen ab:

- Haftpflichtversicherung Professional der AXA mit einer Jahresprämie von 202.65.- (Max. 10 Mitglieder, Personen- und Sachschäden CHF 5'000'000, Selbstbehalt 300.-).
- Motorfahrzeugversicherung OPTIMA mit einer Jahresprämie von 667.90.- (Kollektivversicherung für Arbeitnehmerfahrzeuge, Vollkasko, Zeitwert, Fahrzeugführer und Mitfahrer versichert, Ersatzwagenservice, ohne Selbstbehalt).



# 3 Vorher-Analyse

## 3.1 Fahrdienste

### Kirchfeld

#### Daten Fahrdienst

Frage	Anzahl	Kosten	Bemerkungen
Potenzielle Kunden	150		
Fahrten mit eigenen Fahrern	12	Kirchfeld – Horw und retour CHF 12.00 Kirchfeld – Kriens/Allmend retour CHF 18.00	Voraussetzung keine Angehörige oder Bezugsperson kann Fahrt übernehmen
Fahrten mit freiwilligen Fahrern	275	Kirchfeld – Kantonsspital Luzern retour CHF 44.00 Kirchfeld – St. Urban retour CHF 95.00 Andere Streckennach Aufwand  Zusätzlich zu diesen Fahrpreisen wird bei Fahrten, die länger als eine Stunde dauern, ein Zeitzuschlag von CHF 7.00 pro Stunde verrechnet.	Begleitung durch Pflege kostet 50.-/h
Fahrten mit Externen (Tixi)	46		Gebühren von Tixi Begleitung durch Pflege kostet 50.-/h
Fahrten mit Externen (Taxi)	27		Gebühren von Taxi Begleitung durch Pflege kostet 50.-/h
Anzahl Fahrzeuge der Organisation	2		VW Caddy Renault Master
Anzahl professionelle Fahrer	3		Technischer Dienst (Fährt nur im äussersten Notfall)
Anzahl freiwillige Fahrer	7		Fahren von 7:00-18:00

#### Buchungsablauf

##### Vor der Fahrt

- Der Fahrtenauftrag kommt von der Pflege mit Datum, Uhrzeit, Zielort und ob der Bewohner Hilfsmittel benötigt.
- Als erstes werden freiwillige Fahrer angefragt, als zweites Taxidienste und erst als drittes der technische Dienst.
- Wird ein Fahrer gefunden wird die Fahrt im Outlook Kalender eingetragen.

##### Während der Fahrt

- Der Fahrer meldet sich zur vereinbarten Zeit am Empfang und nimmt den Klienten entgegen.
- Der Klient wird begleitet durch freiwilligen oder Pflegenden.

##### Nach der Fahrt

- Am Ende der Fahrt wird die Person wieder am Empfang abgegeben.
- Dort werden die Fahrtendetails ausgefüllt und der Fahrer visiert diese.

##### Weitere Themen

- Zuerst werden die Angehörigen angefragt, ob die Fahrt mit Ihnen gemacht werden kann.
- Die freiwilligen Fahrer übernehmen auch die Begleitung.
- Die Kirchfeld AG verfügt über Zivildienstleistende, die in Zukunft Fahrten übernehmen sollen.

### Pilatusblick

#### Daten Fahrdienst



Frage	Anzahl	Kosten	Bemerkungen
Potenzielle Kunden	10 (25 Plätze)		
Fahrten mit eigenen Fahrern	0		
Fahrten mit freiwilligen Fahrern	0		
Fahrten mit Externen (Tixi)	936		Gebühren von Tixi
Fahrten mit Externen (Taxi)	104	Ca. 25.-	
Anzahl Fahrzeuge der Organisation	0		
Anzahl professionelle Fahrer	0		
Anzahl freiwillige Fahrer	0		

#### Buchungsablauf

Mind. 2 Tage vor Fahrt muss reserviert werden. Keine Garantie, dass Fahrt durchgeführt werden kann. Die Tagesstätte ist bis 17 Uhr geöffnet. Zum Teil müssen Gäste schon um 16.15 Uhr nach Hause, weil nachher kein Auto zur Verfügung steht.

#### Weitere Themen

Die Organisation führt keine Fahrten aus und hat auch keine Fahrer.

### Spitex

#### Daten Fahrdienst

Frage	Anzahl	Kosten	Bemerkung
Potenzielle Kunden	30		
Fahrten mit eigenen Fahrern	100	Zeit: 37.00/Std. KM Fr. 0.85/km	
Fahrten mit freiwilligen Fahrern	0		
Fahrten mit Externen (Tixi)	Unbekannt		
Fahrten mit Externen (Taxi)	Unbekannt		
Anzahl Fahrzeuge der Organisation	4		4x Suzuki Swift
Anzahl Fahrer	12		
Anzahl professionelle Fahrer	12		Hauswirtschaftsteam
Anzahl freiwillige Fahrer	0		

#### Buchungsablauf

##### Vor der Fahrt

- Telefonische Anfrage durch Spitex Kunde.
- Planung des Einsatzes durch Einsatzleiterin.
- Einsatz erscheint bei der Mitarbeiterin auf dem Tablet.

##### Nach der Fahrt

- Die Abrechnung erfolgt mit der monatlichen Spitex Rechnung.

##### Weitere Themen

- Ein Teil der Finanzierung erfolgt durch die Gemeinde.

## 3.2 Schwachstellen

Derzeit sind die Schwachstellen über die Betriebe verteilt sehr unterschiedlich.

- Kirchefeld AG: Arbeitet teils digital und teils mit Handzetteln und ist auf freiwillige Fahrer angewiesen. Die Preise für die Fahrdienstleistung sind eher tief und wenig verursachergerecht (u.a. wegen km-Zonen oder Verrechnung Wartezeit erst ab einer Stunde).
- Tagesstätte Pilatusblick: Hat keine eigene oder freiwilligen Fahrer und besitzt keine Fahrzeuge.
- Spitex Horw: Anfrage läuft ausschliesslich telefonisch ab. Fahrdienst wird mehrheitlich über Stundenbudgets abgerechnet.



## 4 Betriebskonzept FahrFlex für Testphase

Das Betriebskonzept gilt als Grundlage für den späteren, regulären Betrieb von FahrFlex. In einem ersten Schritt wird das Geschäftsmodell von FahrFlex beschrieben. Weiterführend geht es um Prozessthemen. In denen sind verschiedene Faktoren und Akteure des Betriebs definiert und in Aufgabenfelder zugeteilt.

### 4.1 Geschäftsmodell

Mit dem Business Model von Canvas wird für FahrFlex das Geschäftsmodell erarbeitet. Mit Canvas werden alle wesentlichen Elemente eines Geschäftsmodells visualisiert. Das Konzept basiert auf neun Bausteinen und deckt die vier Kernbereiche, Kunden, Angebot, Infrastruktur und finanzielle Überlebensfähigkeit eines Unternehmens ab. (Schlütz, 2021)

Business Model Canvas – Geschäftsmodell nach Osterwalder

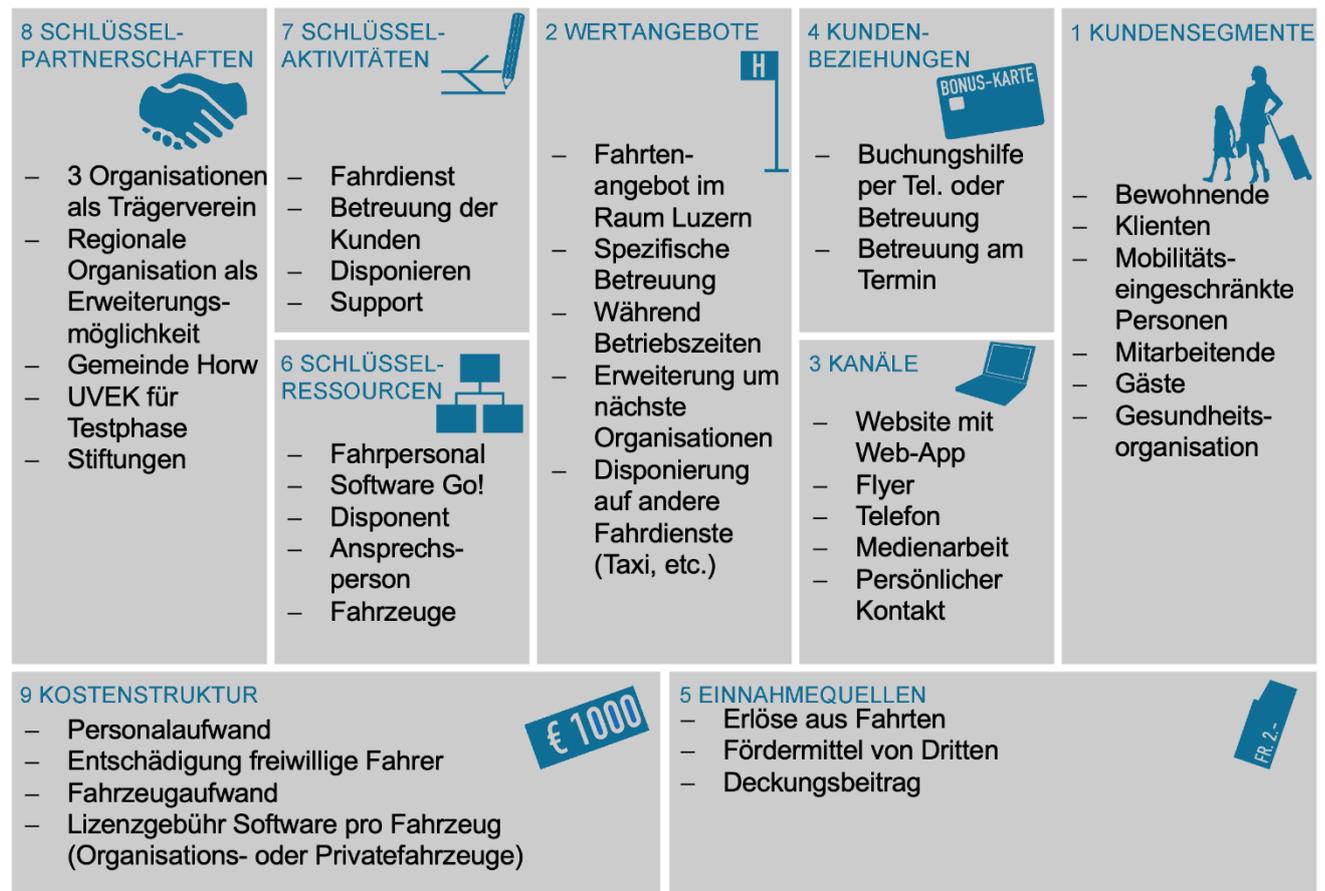


Abbildung 4: Business Model Canvas für FahrFlex

### 4.2 Betriebskonzept

In diesem Kapitel werden die Prozesse und Abläufe des Betriebs von FahrFlex definiert. Darin enthalten sind die digitalen Hilfsmittel und die Beteiligten und ihre Aufgaben.

#### Digitale Hilfsmittel:

FahrFlex unterscheidet folgende digitale Hilfsmittel für den Betrieb.

- **Online-Disposition:** Sie wird über die Website [www.go-fleet.ch](http://www.go-fleet.ch) aufgerufen. Der Loginprozess funktioniert über einen Magic-Link (eine E-Mail wird generiert. Mit klicken auf den Link wird man automatisch eingeloggt). In der Online-Disposition können Fahrten erfasst, mutiert oder Fahrzeugen zugewiesen werden. Zusätzlich bildet es die Basis für Einstellungen und die Datenbank für Kunden und Fahrer.
- **Kunden-Web-App:** Auf der Seite [www.fahrflex.ch](http://www.fahrflex.ch) können Kunden Fahrten in Auftrag geben. Die dazu nötigen Informationen sind in der Eingabemaske ersichtlich. Die Kunden-Web-App ist direkt mit der Online-Disposition verknüpft und wird mit einem vorgegebenen Raster dort drin auch ausgefüllt.
- **Go-Driver-App:** Die App kann im Store der beiden Hauptbetriebssysteme heruntergeladen werden. Nach einer Registrierung des Fahrers in der Online-Disposition, kann sich dieser einloggen. Auf der App kann er



Aufträge Annehmen/Ablehnen, sich auf seinem Fahrzeug anmelden oder wird durch den Fahrauftrag geführt.

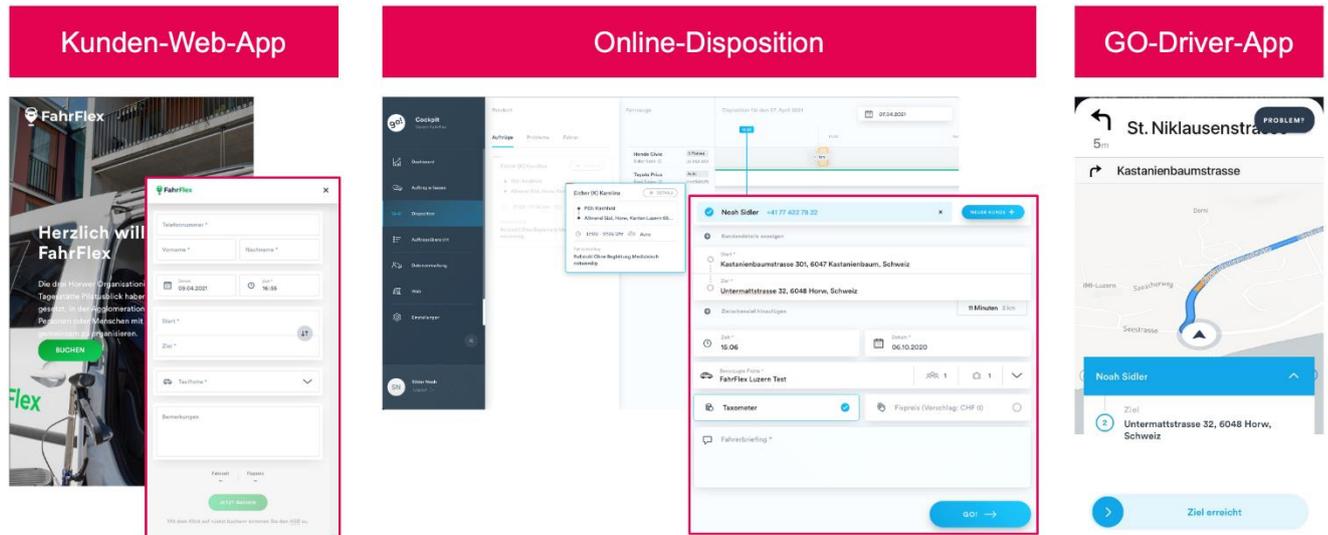


Abbildung 5: Digitale Hilfsmittel (Software Go!)

### Beteiligte und Aufgaben

- **Trägerverein FahrFlex**
  - › Marco Müller (Kirchfeld), Präsident
  - › Therese Bieri (Spitex), Kassier
  - › Markus Bider (Pilatusblick), Aktuar
- **Geschäftsstelle FahrFlex**
  - › bei Kirchfeld
- **Disponent**
  - › Edith Burkart (Kirchfeld), Zivi (Kirchfeld), David Limacher (Kirchfeld)
  - › Fahrtenanfrage von Kunden-Web-App auf Fahrzeug buchen
  - › Mutieren
  - › Fahrten via Telefon entgegennehmen und erfassen
  - › Problemlöser
- **Ansprechperson in den Organisationen**
  - › Jean-Luc Rohner (Kirchfeld), Therese Bieri (Spitex), Markus Bider (Pilatusblick)
  - › Kennen Online-Disposition und Prozessabläufe
  - › Kennen die Beteiligten
  - › Zuständig für Organisationsfahrzeuge
- **Private freiwillige Fahrende**
  - › Susanna Ineichen (Kirchfeld), verantwortlich für Betreuung freiwillige FahrerInnen
  - › Fahren bei Interesse
  - › Abgrenzung: Müssen Dispositionstool nicht kennen
- **Professionelle (intern) Fahrende**
  - › Fahren
- **Dritt-Fahrdienste (LUtixi, Rotkreuz-Fahrdienst und Taxi)**
  - › Werden aufgeboden über separate Kanäle der Drittfirmen

### Die Standardfahrt

- Bewohner Kirchfeld ruft Tochter an und bittet sie um Buchung einer Fahrt zum Arzt in drei Tagen.
- Tochter öffnet die Kunden-Web-App [www.fahrflex.ch](http://www.fahrflex.ch) und bucht für den Vater eine Hinfahrt und in einem zweiten Auftrag eine Rückfahrt.
- Disponentin Kirchfeld öffnet am darauffolgenden Morgen die Online-Disposition und teilt den Fahrauftrag einer freiwilligen FahrerIn zu.
- Die freiwillige FahrerIn erhält eine Benachrichtigung in der Go-Driver-App (eingeloggt mit seinem privaten Fahrzeug). Er hat aber keine Zeit und lehnt die Fahrt ab.



- Disponentin Kirchfeld disponiert am nächsten Morgen die Fahrt auf eine professionelle FahrerIn der beteiligten Gesundheitsorganisationen.
- Die FahrerIn nimmt die Fahrt innerhalb von einer Stunde auf der Go-Driver-App an (eingeloggt mit einem der Kirchfeld-Fahrzeugen).
- Am Tag der Fahrt steht der Bewohner Kirchfeld 15 Minuten vor der Fahrt bereit und wird von der professionellen FahrerIn der beteiligten Gesundheitsorganisationen abgeholt. Dieser startet die Hinfahrt auf der Go-Driver-App
- Am Zielort schliesst die FahrerIn die Fahrt in der Go-Driver-App ab und begleitet den Vater zum Arzt.
- Die FahrerIn erfasst für sich die Wartezeit (gerundet auf 15 Minuten)
- Vor der Rückfahrt startet sie in der Go-Driver-App die separat gebuchte Rückfahrt.
- Im Kirchfeld schliesst die FahrerIn die Rückfahrt ab und gibt im Bemerkungsfeld die Wartezeit und allfällige Parkgebühren ein. Diese werden bei der Rückfahrt gespeichert.
- Die Software löst automatisch zwei Rechnung an [info@fahrflex.ch](mailto:info@fahrflex.ch) aus. Die Wartezeit wird ist dabei noch nicht auf der Rechnung ausgewiesen.
- Die Disponentin Kirchfeld weist die Rechnung der passenden Kostenstelle zu.
- Alle Informationen zu dieser Fahrt werden in der Software gespeichert und können jederzeit als Excel-Liste exportiert werden. Die Liste ist die Grundlage für die Abrechnung der FahrerIn (freiwillige und professionelle FahrerInnen)

### Betriebskonzept einfach erklärt

#### Grundsätze für reguläre Disposition (möglichst weit im Voraus)

- Betriebszeiten Mo-Fr, 8-18 Uhr (In Ausnahmefällen ab 6 resp. bis 20 Uhr).
- Grundsätzliche Einsatzplanung zusammentragen und koordinieren (Stundenplan).
- Es gibt nur einfache Fahrten (eine Retourfahrt muss mit 2 Fahrten erfasst werden).
- Fahrauftrag wird online erfasst und 2 Tage vorher disponiert.
- Disposition von Mo-Fr
  - › Fahrtag-2: 8-10 Uhr: Fahrt wird einem freiwilligen Fahrer\*in zugeteilt.
  - › Fahrtag-2: 10-24 Uhr: Fahrer\*in kann zuteilen.
  - › Fahrtag-1: 8-10 Uhr: Übrige Fahrten werden disponiert.
    - › Zuerst auf eigene Organisationsfahrzeuge.
    - › Sind diese besetzt, auf weitere Fahrzeuge der Partnerorganisationen.
    - › Sind alle eigenen Fahrzeuge ausgebucht, LUtixi, Rotkreuz-Fahrdienst oder Taxi aufbieten.
  - › Fahrtag: Fahrten werden abgearbeitet.

#### Grundsätze für kurzfristige Disposition

- Montagsfahrten: Treffen diese nicht am Mittwoch vorher ein, wird direkt ein Organisationsfahrzeug oder Taxi aufgeboten.
- Dienstfahrten: Treffen diese nicht am Donnerstag vorher ein, wird direkt ein Organisationsfahrzeug oder Taxi aufgeboten.
- Montagsfahrten, morgens können nur am Freitag kurzfristig disponiert werden.
- Notfallfahrten Sanität: Ausserhalb dieses Prozesses.
- Dringliche kurzfristige Fahrten: Die Disposition muss ausserhalb ordentlichen Dispositonszeiten von 8-10 erreicht werden können. Alternative Taxi selber ausserhalb des Prozesses aufbieten.

#### Grundsätze begleitete Fahrten (Begleitpersonen)

Es gibt drei Möglichkeiten, um die Kundinnen und Kunden zu begleiten

- Begleitperson eines Angehörigen, welcher mitfährt. Die Kundschaft bietet diese Person selbstständig auf.
- Begleitperson Gesundheitsorganisation. Eine Pflegefachperson wird durch FahrFlex aufgeboten.
- Begleitperson Fahrer resp. FahrerIn (z.B. bei Arztbesuch mit gebuchter Hin- und Rückfahrt, wo der Fahrer resp. die FahrerIn die Begleitung sicherstellt).

Bei der Buchung sind die Begleitanforderungen anzugeben. Ohne Angabe wird die Fahrt als reine Taxifahrt gebucht.

#### Grundsätze Einführung FahrFlex

- Start ohne Werbung im Mai 2021.
- Start ohne Integration LUtixi und Taxi.
- Start im Kirchfeld.



- › Grundsatz: Von der Administration wird kein Fahrdienst für private Angelegenheiten organisiert, sondern lediglich für Fahrten zu Ärzten, Therapien etc.
- › Grundsatz: Es werden nur Fahrten von Bewohner Kirchfeld gefahren.
- Ausweitung auf die Spitex Horw bei stabilem Betrieb.
- Ausweitung auf die Tagesstätte Pilatusblick bei stabilem Betrieb.
- Werbung im Zusammenhang mit der Zwischenbilanz im Herbst bei Kunden und in der Öffentlichkeit.
- Integration von Taxi-Betrieb Pilatustaxi.
- Integration von Drittfahrdiensten.
- Ausweitung auf Personen ausserhalb der 3 Organisationen.

### 4.3 Checklisten für Schulung

#### Checkliste Kunde (Zusammengefasst im Flyer)

Buchung online durch Kunde/Angehöriger/Pflegepersonal:

- Kunden-Web-App im Internet aufrufen (Computer, Tablet oder Handybrowser, Bsp. Chrome, Firefox, Safari): [www.fahrflex.ch](http://www.fahrflex.ch).
- Fahrtenwunsch angeben (2 Tage vor Fahrt).
- Informationen zur Fahrt einfüllen (mindestens 2 Tage vor Fahrt)
  - › Startort
  - › Zielort
  - › Datum
  - › Abfahrtszeit
  - › Telefonnummer (wir für Bestätigung genutzt)

Buchung Telefon durch Kunde/Angehöriger:

- Montag bis Freitag, 8-11.45 und 13.15-16.30 Uhr (Tel: 041 349 42 00)
- Fahrtenwunsch angeben (2 Tage vor Fahrt)
  - › Startort
  - › Zielort
  - › Datum
  - › Abfahrtszeit
  - › Telefonnummer
  - › Fahrerbriefing
    - › Rollator: <ja/nein>
    - › Angehörige oder persönliche Begleitperson fährt mit (im Fahrpreis inkl): <ja/nein>
    - › Begleitperson Fahrpersonal nötig (40.-/h): <ja/nein>
    - › Fahrt medizinisch notwendig: <ja/nein>
    - › Auftraggeber dieser Fahrt: <Name, Telefonnummer>

Tag der Fahrt

- 5 min vor der Fahrt bereit sein
- Dem Wetter entsprechende Kleidung tragen
- Nötige Gehhilfen dabei haben
- Die Rechnung wird im Nachgang eine Rechnung zugestellt.

#### Checkliste Disponent (Kirchfeld)

Planung der Einsätze

- Einsatzplan aufbauen mit Rückmeldungen von allen Fahrern.
  - Einsatzplan laufend aktualisieren (Ferien, Abwesenheiten, Fahrerrotationen).
- Tägliche Arbeit (8:00 – 10:00)
- Einloggen auf Online-Disposition (Magic-Link).
  - Einsatzplanung checken (Wer ist heute eingeteilt?, Ferien?, Abwesenheiten?).
  - Fahrtenaufträge checken (Spezialitäten? Rollstuhl? Etc.?).
  - Disposition:
    - › Spezialfälle zuerst Disponieren.
    - › Alle möglichen Fahrten an freiwillige Fahrer disponieren.
    - › Alle übrigen Fahrten an professionelle Fahrer disponieren.
    - › Alle übrigen an LUtixi oder Rotkreuz-Fahrdienst disponieren.
    - › Alle übrigen Fahrten an ein Taxiunternehmen disponieren.



- Telefondienst
  - > Fahrten Anfragen per Telefon entgegennehmen (Montag bis Freitag, 8-11.45 und 13.15-16.30 Uhr).
  - > Fahrten Anfragen in der Kunden-Web-App abfüllen.
  - > Fahrtenauftrag disponieren (Siehe oben Disposition).
- Mutation bearbeiten
  - > Telefon entgegennehmen.
  - > Fahrt mutieren.

Tägliche Arbeit (8:00 – 17:00)

- > Notfalleanfragen bearbeiten.
- > Auftretende Betriebsprobleme lösen.

### Checkliste Ansprechperson der beteiligten Gesundheitsorganisationen

Information

- Ansprechperson für das Projekt FahrFlex
  - > Ist in Kontakt mit der Disposition.
- Support für Fragen von Kunden, Personal und Fahrern
  - > Klärt Fragen zur Kunden-Web-App.
  - > Beantwortet Anfragen von Fahrern, Personal und Kunden.

Fahrzeuge

- Zuständig für die Fahrzeuge (Garage, Ausfall, etc)
  - > Plant Wartungen.
  - > Überprüft Sauberkeit.
  - > Meldet der Disposition Ausfälle.
- Zuständig für Finanzierung der Fahrzeuge.

### Private freiwillige Fahrende

Einmalig

- Melde dich beim Disponenten beim Kirchfeld als Fahrer
  - > Personalien: Name, Natel, Email, Organisation.
  - > Fahrzeug: Hersteller, Modell, Anz. Plätze, Ausstattung, Motor (Diesel/Benzin/Elektro) Kennzeichen.
  - > Bevorzugte Einsatzzeit.
- Go-Driver-App herunterladen.
- Sich auf dem eigenen Fahrzeug anmelden.
- Go-Driver-App schliessen.

Vorbereitung

- Pushmeldung mit Fahrauftrag prüfen.
- Auftrag annehmen oder ablehnen.
- App schliessen.

Einsatztage

- App öffnen
- Fahrauftrag Abarbeiten:
  - > Fahrt starten
  - > Zum Startpunkt fahren
  - > Bestätigen
  - > Person einladen
  - > Bestätigen
  - > Fahrt Starten
  - > Zum Zielpunkt fahren
  - > Bestätigen
  - > Feedback eintragen
    - » Begleitungszeit/Wartezeit ohne Fahrt (1/4h runden)
- Der Auftrag wurde erfüllt.
- Quittungen für Parkgebühren sammeln und einmal im Monat Barauszahlung am Kirchfeldschalter.

### Professionelle Fahrende der beteiligten Gesundheitsorganisationen

Einmalig

- Registrieren auf der Plattform

Einsatztag



- Auf die eigenen Fahrzeuge anmelden und Aufträge annehmen.
- Überlagernde Fahrten ablehnen.
- Fahrauftrag Abarbeiten:
  - > Fahrt starten
  - > Zum Startpunkt fahren
  - > Bestätigen
  - > Person einladen
  - > Bestätigen
  - > Fahrt Starten
  - > Zum Zielpunkt fahren
  - > Bestätigen
  - > Feedback eintragen
    - » Begleitungszeit/Wartezeit ohne Fahrt (1/4h runden)
- Der Auftrag wurde erfüllt.

#### Drittfahrdienste (LUtixi, Rotkreuz-Fahrdienst, Taxi)

- Wird zuerst nach Prozessen der Drittfahrdienste disponiert.
- Später denkbar, dass die Fahrzeuge der Drittfahrdienste im Dispositionstool erfasst werden.

## 4.4 Gebührenmodell

Mit Einführung von FahrFlex muss das Gebührenmodell angepasst und vereinheitlicht werden, damit es über die Software abgewickelt werden kann und aufwärtskompatibel zur späteren Öffnung ist. Nachfolgend werden die Anforderungen und das effektive Gebührenmodell beschrieben.

#### Anforderungen

- Das Gebührenmodell soll aufwärtskompatibel gestaltet werden, sodass weitere Kundengruppen und Organisationen integriert werden können.
- Der Kundschaft wird ein einziges Gebührenmodell präsentiert, unabhängig davon, ob die Fahrt mit freiwilligen Fahrenden, professionellen Fahrenden oder von einem Taxianbieter ausgeführt werden.
- Das Gebührenmodell ist für die Kundschaft nachvollziehbar und einheitlich.
- Das Gebührenmodell soll so ausgestaltet werden, dass die Fahrten mit einem hohen Grad automatisch ausgewertet werden können.
- Angestrebt wird ein möglichst kostendeckender Betrieb.

#### Gebührenmodell

Das Gebührenmodell lehnt sich dem SRK-Fahrdienst Rotkreuz und dem Pilatustaxi an (Pilatustaxi arbeitet auch erfolgreich mit der Software Go!). **Grün bezeichnete Daten sind dabei Eingabewerte.**

Fahrzeugklasse	GrundgebühriKM		Begleitung (Wartezeit h)	Rollstuhlzuschla	Parkgebühren	Bemerkungen
Auto	10.00 CHF	1.50 CHF	40.00 CHF		inkl.	Betrifft hauptsächlich freiwillige Fahrer
Transporter	10.00 CHF	1.50 CHF	40.00 CHF		inkl.	
Bus	0.00 CHF				inkl.	Kirchfeldbus
Drittfahrdienste	10.00 CHF	1.50 CHF	40.00 CHF		inkl.	Rotkreuz-Fahrdienst / LUTixi

Zusätzliche Regelungen						
Wartezeit für Begleitperson (gebuchtes Fahr- oder Pflegepersonal z.B. bei Rundfahrten)						
Bus ist für das Personal kostenlos nutzbar						

Vergleiche						
<a href="https://www.srk-luzern.ch/fahrdienst">https://www.srk-luzern.ch/fahrdienst</a>	8.00 CHF	0.85 CHF	5.00 CHF		nach Aufwand	Ab 15km Kilometerpreis von 1.70 für einfache Fahrt, Annulationsgebühr weniger als 24h: 30.-,
<a href="https://www.betax.ch/preise/tarife/#1576177238497-">https://www.betax.ch/preise/tarife/#1576177238497-</a>	6.80 CHF	5.50 CHF	72.00 CHF	14.00 CHF		
<a href="http://www.lutixi.ch/tarife">http://www.lutixi.ch/tarife</a>	Nach Zone	3.00 CHF	36.00 CHF	0.00 CHF	gemäß Quittung	Nachtzuschlag 10.- (ab 23:00), 9 für 10 abo, Leerfahrten kosten 1.5km Nebenzeiten, ansonste dynamische Preise
<a href="https://www.uber.com/us/en/price-estimate/">https://www.uber.com/us/en/price-estimate/</a>	3.00 CHF	1.80 CHF	18.00 CHF			
<a href="https://www.pilatustaxi.ch">https://www.pilatustaxi.ch</a>	6.00 CHF	3.80 CHF	66.00 CHF			Auf Anfrage oder online sind pauschale Preise möglich

Abbildung 6: Gebührenmodell für Kundschaft FahrFlex

Das Gebührenmodell für FahrFlex ist neu dynamisch und passt sich der effektiv gefahrenen Distanz an. Es besteht aus einer Grundgebühr für die Bestellung der Fahrt, einem fixen Kilometerpreis und der Begleitungszeit am Zielort. Damit ist es einfach gehalten und klar nachvollziehbar. Die Vorteile daraus sind,



dass bei einer Erweiterung der Dienstleistung auf weitere Gesundheitsorganisationen das gleiche Gebührenmodell eingesetzt werden kann.

#### 4.5 Spesenreglement freiwillige FahrerInnen

Die freiwilligen FahrerInnen erhalten für ihren caritativen Einsatz eine kleine Vergütung als Dankeschön. Ähnlich wie beim Gebührenmodell setzt sich diese aus einer Grundspese, einem fixen Kilometersatz zusammen. Diese werden dann als Gutscheine für die Restaurants der Organisationen oder als Gutscheine für Lebensmittelgeschäfte vergütet.

Entschädigung	variabel	pauschal			total pauschal
Fahrzeugklasse	km	Fahrt	Parkgebühr	Total pauschal	
Eigenes Auto	1.00 CHF	2.00 CHF	2.00 CHF	4.00 CHF	
Organisations-Fahrzeuge	1.00 CHF	2.00 CHF	2.00 CHF	4.00 CHF	
<b>Total</b>					

#### Zusätzliche Regelungen

Die Fahrer sind nicht sozialversichert

Abbildung 7: Spesenreglement für freiwillige Fahrer

#### 4.6 Modellrechnung Einnahmen und Kosten für Pilotprojekt

Die Tabelle Einnahmen und Kosten von FahrFlex führt die Betriebskosten für ein Jahr auf. Darin enthalten sind unter anderem die Einnahmen und Kosten basierend auf den vorherigen Kapiteln gerechnet. Die Tabelle ist als ersten Entwurf zu verstehen.

Hinweis: Mit der aktuellen Konfiguration ist ein Deckungsbeitrag notwendig. Ein solcher ist grundsätzlich nicht das Ziel.

Einnahmen	Anzahl	KM	Durchschnittsrate	CHF	Bemerkungen
Fahrten Auto *	800	1600		10'400.00 CHF	Schätzung: Basis Kirchfeld – Horw (2 km)
Fahrten Transporter *	300	2400		6'600.00 CHF	Schätzung: Basis Kirchfeld – Kantonsspital Luzern (8 km)
Fahrten Bus	2080	4784		0.00 CHF	Berechnung aus Fahrplan (4 Fahrten*2 Hin- Zurück*5 Tage *52 Wochen)
Rotkreuz-Fahrdienst / Tixi	450	2250		7'875.00 CHF	Schätzung: 5 km als Mittelwert
Taxi	50	250		875.00 CHF	Schätzung: 5 km als Mittelwert
Einnahmen Begleitung	220		40.00 CHF	8'800.00 CHF	Keine Betreuung bei Rotkreuzfahrdienst und Lutix
Deckungskostenbeitrag der Organisationen				15'000.00 CHF	
<b>Zwischentotal</b>				<b>49'550.00 CHF</b>	

Ausgaben	Anzahl	KM	Kosten	CHF	Bemerkungen
Anbindungskosten Fahrzeuge	7		600.00 CHF	4'200.00 CHF	Monatlich 50.- (aktueller Stand Go!, wird noch diskutiert)
Anbindungskosten freiwillig Fahrer	20		360.00 CHF	7'200.00 CHF	40% günstiger als reguläre Fahrer (aktueller Stand Go!, wird noch diskutiert)
Administration Betrieb durch Gesundheitsorganisationen	60		70.00 CHF	4'200.00 CHF	70.00 CHF Kirchfeld im Stundenansatz von 70.-
Vergütung freiwillige Fahrer Privatauto (km)		1000	1.00 CHF	1'000.00 CHF	0.25 Schätzung: 25% der gefahrenen Kilometer
Vergütung freiwillige Fahrer Organisationsauto (km)		1000	1.00 CHF	1'000.00 CHF	0.25 Schätzung: 25% der gefahrenen Kilometer
Vergütung freiwillige Fahrer Pauschal (Parkgebühr und Wartezeit)	550		4.00 CHF	2'200.00 CHF	0.50 Schätzung: 50% aller Fahrten
Vergütung Organisationsfahrer	550	2000	20.00 CHF	11'000.00 CHF	20.00 CHF Schätzung: Fahrer kostet pro Fahrt durchschnittlich 20.-
Vergütung fremde Fahrdienste	500		30.00 CHF	15'000.00 CHF	30.00 CHF Schätzung: Durchschnittsfahrt Lutix 30.-
Versicherung	5		500.00 CHF	2'500.00 CHF	5. Schätzung für 5 Organisationsfahrzeuge
Organisationsfahrzeuge	1	2400	0.50 CHF	1'200.00 CHF	Schätzung: Abschreibung, Reparatur, Unterhalt, Treibstoff etc.
Bus	1	4784	0.00 CHF	0.00 CHF	Kirchfeldbus zu deren Lasten
<b>Zwischentotal</b>				<b>49'500.00 CHF</b>	

Abbildung 8: Tabelle Einnahmen und Kosten FahrFlex (erster Entwurf)

Die Einnahmen und Ausgaben basieren auf folgenden Eckwerten für den Regelbetrieb.

Betrieb 2020	Anzahl Jahr	Anzahl Monat	Km/Fahrt	km	Bemerkungen
Fahrten Auto *	275	23	2	550	Schätzung: Basis Kirchfeld – Horw (2 km)
Fahrten Transporter *	112	9	8	896	Schätzung: Basis Kirchfeld – Kantonsspital Luzern (8 km)
Fahrten Bus	2080	173	2.3	4784	Berechnung aus Fahrplan (4 Fahrten*2 Hin- Zurück*5 Tage *52 Wochen)
Rotkreuz-Fahrdienst / Tixi	982	82	5	4910	Schätzung: 5 km als Mittelwert
Taxi	131	11	5	655	Schätzung: 5 km als Mittelwert
<b>Summe</b>	<b>3580</b>	<b>298</b>		<b>11795</b>	
* Wartezeit	77	6		0.2	in Stunden / 20% der Fahrten werden betreut durch Fahr- oder Pflegepersonal

Startphase Mai bis Juli 2021 (3 Monate)	Anzahl Jahr	Anzahl Monat	Km/Fahrt	km	Bemerkungen
Fahrten Auto *	300	25	2	600	Schätzung: Basis Kirchfeld – Horw (2 km)
Fahrten Transporter *	200	17	8	1600	Schätzung: Basis Kirchfeld – Kantonsspital Luzern (8 km)
Fahrten Bus	0	0	2.3	0	Bus folgt erst im Herbst!
Rotkreuz-Fahrdienst / Tixi	900	75	5	4500	Schätzung: 5 km als Mittelwert (ohne Kirchfeld)
Taxi	100	8	5	500	Schätzung: 5 km als Mittelwert (ohne Kirchfeld)
<b>Summe</b>	<b>1500</b>	<b>125</b>		<b>7200</b>	
* Wartezeit	100	8		0.2	in Stunden / 20% der Fahrten werden betreut durch Fahr- oder Pflegepersonal

Regelbetrieb ab 2022	Anzahl Jahr	Anzahl Monat	Km/Fahrt	km	Bemerkungen
Fahrten Auto *	800	67	2	1600	Schätzung: Basis Kirchfeld – Horw (2 km)
Fahrten Transporter *	300	25	8	2400	Schätzung: Basis Kirchfeld – Kantonsspital Luzern (8 km)
Fahrten Bus	2080	173	2.3	4784	Berechnung aus Fahrplan (4 Fahrten*2 Hin- Zurück*5 Tage *52 Wochen)
Rotkreuz-Fahrdienst / Tixi	450	38	5	2250	Schätzung: 5 km als Mittelwert
Taxi	50	4	5	250	Schätzung: 5 km als Mittelwert
<b>Summe</b>	<b>3680</b>	<b>307</b>		<b>11284</b>	

Abbildung 9: Tabelle mit den Eckwerten für den Betrieb



Die Tabelle zeigt auch die aktuellen Daten, sowie die zu erwartenden Daten für die Betriebsphase von Mai bis Mai 2022.

## 4.7 Preisvergleich IST und FahrFlex

Die folgende Tabelle zeigt die Preise heute im Kirchfeld und künftig mit FahrFlex

Weg ab Kirchfeld	km	Preis	Wartezeit	Fahrpreis Retourfahrt		Preis FahrFlex		Wartezeit	Fahrpreis Retourfahrt	
		Heute	(ab 60 min pro h)	60' Einsatzdauer	90' Einsatzdauer	Einfach	Retour	pro h	30' Wartezeit	90' Wartezeit
Horw	2	12.00 CHF	7.00 CHF	12.00 CHF	15.50 CHF	13.00 CHF	26.00 CHF	40.00 CHF	46.00 CHF	86.00 CHF
Kriens (Bahnhof Mattenhof)	3	18.00 CHF	7.00 CHF	18.00 CHF	21.50 CHF	14.50 CHF	29.00 CHF	40.00 CHF	49.00 CHF	89.00 CHF
Allmend	3	18.00 CHF	7.00 CHF	18.00 CHF	21.50 CHF	14.50 CHF	29.00 CHF	40.00 CHF	49.00 CHF	89.00 CHF
Luzerner Kantonsspital	8	44.00 CHF	7.00 CHF	44.00 CHF	47.50 CHF	22.00 CHF	44.00 CHF	40.00 CHF	64.00 CHF	104.00 CHF
St. Urban	55	95.00 CHF	7.00 CHF	95.00 CHF	98.50 CHF	92.50 CHF	185.00 CHF	40.00 CHF	205.00 CHF	245.00 CHF

### Bemerkungen

Wartezeit wird auf 15' genau abgerechnet

Heutiges Modell: Wartezeit ab 60 min, dann Preis pro Stunde definiert

FahrFlex-Modell: Preis setzt sich aus Grundgebühr, Kilometer und Wartezeit zusammen.

Die Preise des FahrFlex-Modells sind angelehnt an branchenübliche Preise. Immer möglich bleibt eine Subventionierung durch die Organisation vor der Rechnungsstellung an den Kunden

Abbildung 10: Vergleich der Preise IST Kirchfeld und FahrFlex

### Typische Fahrten der Organisationen

Nachfolgend werden die typischen Fahrten jeder Organisation mit dem IST-Zustand verglichen.

- Vergleich Kirchfeld mit Retourfahrt Kirchfeld-LUKS, 90' Begleitungszeit \*: Heute 47.50 CHF, mit FahrFlex 104 CHF (2xGrundgebühr=20 + 16\*Kilometerpreis=24 + 1.5\*Begleitung=60).
- Vergleich Spitex mit Einkaufsfahrt/Retourfahrt, 40' Begleitungszeit, 0.85 CHF/km \*\*: Heute 42.10 CHF, mit FahrFlex 45.80 CHF (2xGrundgebühr=20 + 6\*Kilometerpreis=9 + 0.42\*Begleitung=16.80).
- Vergleich Tagesstätte mit Einfachfahrt zur Anreise, 15' Wartezeit \*\*: Heute mit Taxi 17.40 CHF, mit FahrFlex 24.50 CHF (2xGrundgebühr=10 + 3\*Kilometerpreis= 4.5 + 0.25\*Begleitung=10).

\* Strecke Kirchfeld-LUKS 8 km

\*\* Beispielstrecke 3 km, 10' Fahrt

### Würdigung

- Die heutigen Preise des Kirchfelds sind nicht marktüblich. Vor allem die Begleitung ist erst ab 60 Minuten fällig und sehr günstig. Würden diese Parameter übernommen, wären hohe Deckungsbeiträge nötig.
- Heute bestehen beim Kirchfeld-Gebührenmodell innerhalb der Agglomeration grosse Preisdifferenzen bei ähnlichen Strecken (z.B. Horw vs. LUKS).
- Im heutigen Modell hat eine Retourfahrt nur eine Grundgebühr (da diese wohl aktuell der Standardfall ist), bei FahrFlex werden Einzelfahrten mit jeweils zwei Grundgebühren gebucht, was ein grundsätzlich anderes Gebührenmodell mit sich bringt.
- Sollen die Preise bei FahrFlex ähnlich wie heute sein, könnten die einzelnen Organisationen die Fahrten ihrer Klienten über die Rechnung mitfinanzieren. Dies garantiert, dass die Preise gegen aussen marktüblich bleiben.
- Es empfiehlt sich nicht, das Gebührenmodell sehr tief anzusetzen. Falls dereinst FahrFlex für weitere Kundengruppen geöffnet werden soll, würde FahrFlex plötzlich sehr günstig und unter Marktbedingungen operieren.
- Die Anlehnung an den etablierten SRK-Fahrdienst ist sinnvoll. Die Begleitung ist mit CHF 40.-/h ähnlich heutigen Anforderungen, wenn Fachpersonal mitfährt. Die Spitex operiert zurzeit mit CHF 37.-/h.
- Die Tagesstätte nutzt heute Taxidienste. FahrFlex soll im ähnlichen Rahmen operieren (kein Discount-Fahrdienst).



# 5 Zwischenbericht vom 15.10.21

## 5.1 Daten Fahrdienst Mai bis September

In diesem Zwischenbericht werden die Zahlen und Daten seit dem Start dargestellt. Der Betrachtungszeitraum beinhaltet dabei die Zeitspanne vom ersten Tag seit Einführung von FahrFlex am 4. Mai bis zum 3. September 2021. In diesem Zeitraum wurden **542 Fahrten** abgewickelt (Hinweis: Coronabedingt war der Heimbuss eingestellt). Die Daten stammen aus dem Softwareprogramm von yourmile, mit dem sich FahrFlex organisiert.

Für den Betrieb von FahrFlex ist es das Ziel, die Fahrten mit freiwilligen Fahrern und deren Fahrzeugen zu machen, um die Gesundheitsbetriebe zu entlasten und den Betrieb kosteneffizient zu betreiben. In der Periode Mai bis September konnte dies erreicht werden. Der Anteil an Fahrzeugen von Privaten, welche für die Abwicklung der Fahrten genutzt wurden, liegt bei rund zwei Dritteln, wie die Abbildung zeigt.

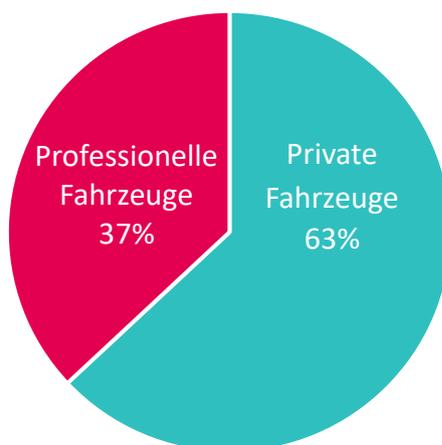


Abbildung 11: Anzahl Fahrten pro Fahrzeugkategorie (04.05.-03.09.21)

Bereits seit Beginn von FahrFlex wird der Fahrdienst gut genutzt. Während es in der Anfangsphase noch vermehrt Tage ohne Fahrten gab, hat sich in das Angebot mehr und mehr etabliert. In der Grafik ist zu sehen, dass die fahrtenlosen Tage sich schon kurz nach Einführung hauptsächlich auf die Wochenenden beschränkten. Für FahrFlex ist es auch positiv, dass die Nutzung der Dienstleistung sehr konstant ist und es keine grossen Peaks oder lange fahrtenfreie Zeiträume gibt.

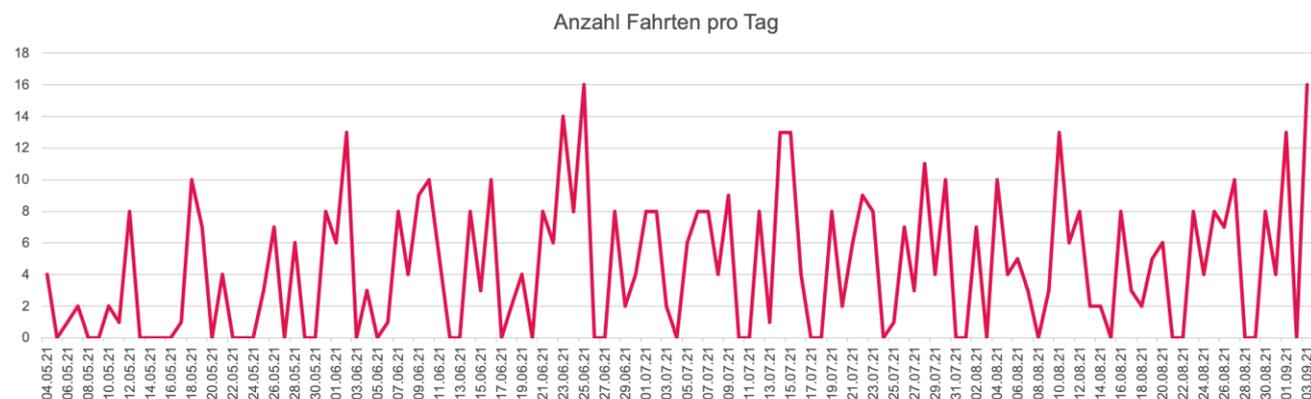


Abbildung 12: Anzahl Fahrten über die Betriebstage (04.05.-03.09.21)



Aus den ausgewerteten Daten kann noch ein weiterer Trend abgelesen werden. Die meisten Buchungen, die in FahrFlex eingehen, werden inklusive einer Rückfahrt gebucht. Der Anteil an Buchungen inklusive Rückfahrten liegt dabei bei über vier Fünfteln aller Buchungen.

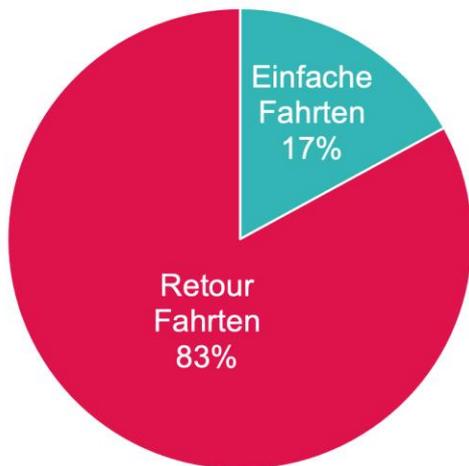


Abbildung 13: Anzahl Fahrten nach Art der Fahrt (04.05.-03.09.21)

Für den Verein FahrFlex fahren oder fahren verschiedene freiwillige Fahrer. Diese konnten vor und während des Betriebs gewonnen werden und tragen einen erheblichen Beitrag dazu bei, die Kosteneffizienz von FahrFlex zu erhalten. Durch die Software Go! konnten diese Fahrer vereinfacht disponiert werden. Sie haben in dieser Zeit über drei Viertel aller Fahrten abgewickelt.

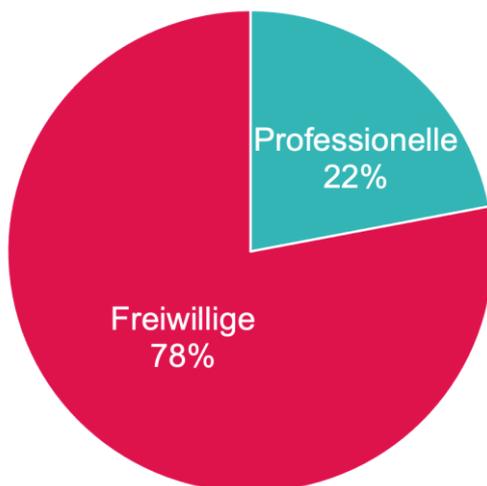


Abbildung 14: Anzahl Fahrten ausgeführt durch Mitarbeitende (04.05.-03.09.21)



Mit den Daten des ersten Quartals können auch erstmals die Auslastungen über die Wochentage sichtbar gemacht werden. Dabei ist klar zu sehen, dass sich die Fahrten auf die Wochentage konzentrieren. Dabei wurden die meisten Fahrten mittwochs gefahren und am wenigsten am Dienstag. Dabei fanden am Mittwoch fast doppelt so viele statt wie am Dienstag.

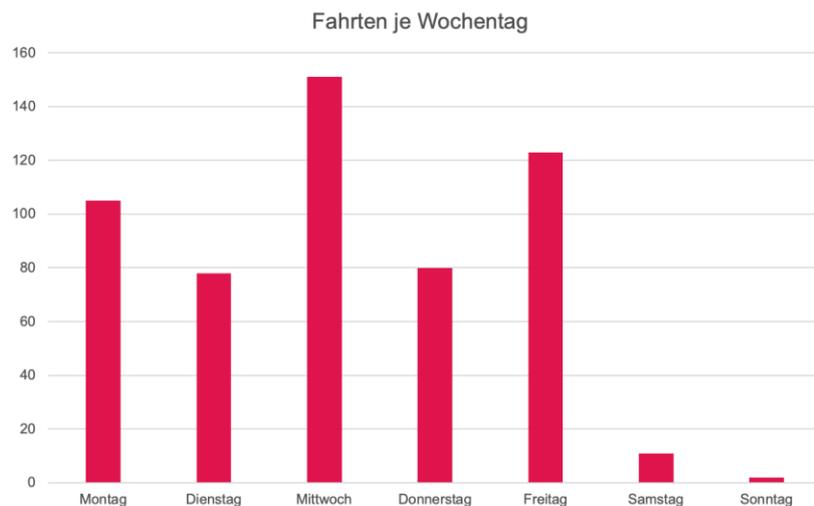


Abbildung 15: Anzahl Fahrten je Betriebstag (04.05.-03.09.21)

Ähnlich den Betriebstagen kann mit den Daten auch die beliebtesten Zeiten durch den Tag gemessen werden. Die Fahrten konzentrierten sich im ersten Quartal auf die Bürozeiten. Die meisten Fahrten werden dabei am späten Nachmittag abgehandelt. Die Auslastung ist aber während den Bürozeiten sehr stabil.

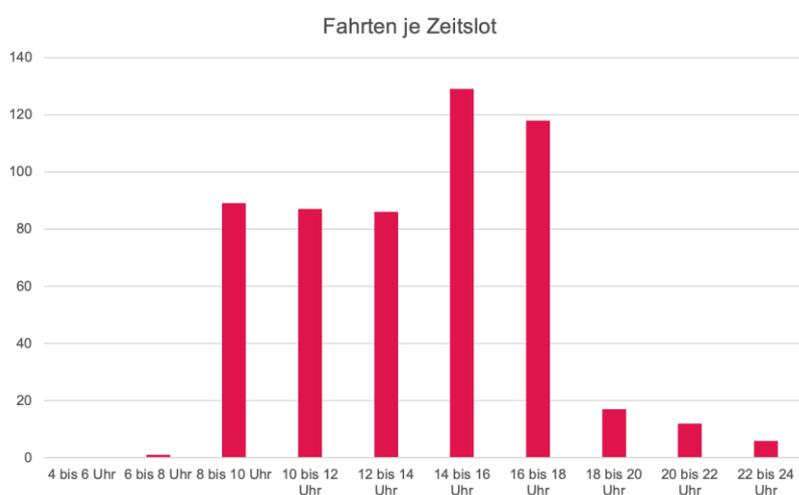


Abbildung 16: Anzahl Fahrten im Tagesverlauf (04.05.-03.09.21)

## 5.2 Schwachstellen

Nachdem die Software Go! in der Praxis angewendet und ein regulärer Betrieb getestet wurde, kann ein erstes Fazit gezogen werden.

### Prozess

Die Schwachstellen wurden mit allen beteiligten Playern anlässlich einer Sitzung vom 21.7.21 eruiert. Teilgenommen hat ein Team der Kirchfeld AG, welche den Betrieb managen. Ebenfalls anwesend war ein Team von yourmile, eine Vertretung der Spitex Horw und das Planungsbüro Trafiko. Bei diesem Treffen kamen zum ersten Mal alle beteiligten Partner an denselben Tisch, da Corona vorher ein physisches Treffen verhinderte.



In der Sitzung konnten somit die verschiedenen Erfahrungen zum Projekt gesammelt und diskutiert werden. Dies ist insbesondere relevant, da für die Phase 2 eine Weiterentwicklung des Fahrdienstes geplant ist.

### Wünsche an Phase 2

Die Wünsche aus der Sitzung können in zwei Hauptkategorien unterteilt werden. Dabei gibt es den Teil der Weiterentwicklung, bei dem bestehenden Funktionen verbessert oder ergänzt werden sollen. Im Zentrum stand die Verbesserung der Kunden-Web-App, die durch das spezifische Klientel erhöhte Anforderungen an Bedienbarkeit hat. Die zweite Hauptkategorie sind Funktions-Ergänzungen. Dort sind Funktionen gelistet, die in der Software ergänzt werden könnten, um damit den Betrieb zu verbessern. Diese umfassen beispielsweise Punkte für die bessere Online-Disposition.

<p><b>Weiterentwicklung Kunden-Web-App</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Auftragsbestätigung Fahrauftrag</li> <li>– Vorausgefülltes Bemerkungsfeld (medizinisch notwendig)</li> <li>– Eingabe Rechnungsadresse</li> </ul>	<p><b>Weiterentwicklung Online-Disposition</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Auftrag mit Status «Problem» bearbeiten</li> <li>– Aufträge aus Kunden-Web-App bearbeiten</li> <li>– Kategorisierung Kunden (nach Organisation)</li> </ul>	<p><b>Weiterentwicklung Go-Driver-App</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– App für weitere Gerätesoftwareversionen verbessern</li> </ul>	<p><b>Weiterentwicklung (weitere Themen)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Rückfahrt generieren mit Konzept Start=Ziel, Zwischenziel und Zeitdauer der Buchung</li> <li>– Download Datensatz im Excel</li> </ul>
<p><b>Ergänzungen Betrieb</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Einfaches Pooling (für Kirchfeldbus): Einer Fahrt mehrere Personen zufügen</li> <li>– Taxibetrieb einbinden (Pilatus taxi)</li> </ul>	<p><b>Ergänzungen Handling</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Zahlung per Kreditkarte/Twint</li> <li>– Optimierung Rechnungsstellung (Eckwerte, Anzeige Ergänzungsleistung)</li> </ul>	<p><b>Ergänzungen Cockpit</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Weitere Standardauswertungen</li> </ul>	<p><b>Ergänzungen (weitere Themen)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Fahrerbriefing mit Bildern</li> <li>– Termin-Export für Kunden und Fahrer in persönlichen Kalender</li> </ul>

Abbildung 17: Wünsche an Phase 2 gemäss Sitzung vom 21.07.21

## 5.3 Optimierungen mit neuen Funktionen

Die Optimierungen wurden auf der Grundlage der Wünsche aus dem Kapitel 5.2 erstellt. Dabei haben das Kirchfeld, yourmile und Trafiko die Arbeiten für die Phase 2 gemeinsam definiert. Das Ziel für die Phase 2 ist die Verbesserung der Datenausgabe, die Erfassung von Rückfahrten und die Funktion „einfaches Pooling“ zu realisieren.

### Neue Funktionen Daten

Die Daten, die aus Go! herausgeholt werden, sind in Zukunft einfacher zu verarbeiten. Zusätzlich können schnelle Standardanalysen vereinfacht auf der Plattform erstellt werden. Der Wunsch einer generierten PDF-Rechnung wird über den verbesserten Datenexport und einen Serienbrief erreicht.

Die Standardanalysen ermöglichen es innerhalb kurzer Zeit einen Überblick über die selbst gewählte Zeit zu erhalten. Dabei können Grafiken mit Anzahl Aufträgen, Umsatz, Informationen zum Durchschnittskunde, Verteilung der Buchungskanäle (Web oder Cockpit) Top-Kunden oder Top-Fahrer angezeigt werden. Als erstes Beispiel wird nachfolgend der Auftragsverlauf über eine Woche angezeigt.



Abbildung 18: Verlauf der Aufträge über eine Woche

Eine weitere Abbildung zeigt den Umsatz an einem ausgesuchten Tag. Dabei ändert sich die Anzeige automatisch von der Wochenansicht in die Tagesansicht. Damit kann man sehen, um welche Zeit der grösste Umsatz erzielt worden ist.



Abbildung 19: Verlauf des Umsatzes in einem Tag

Als nächstes Beispiel der Standardanalysen sind die Grafiken zum Durchschnittskunden, den Top-Kunden und den Top-Fahrer dargestellt. Hier werden die Daten aus einem selbst gewählten Monat angezeigt.

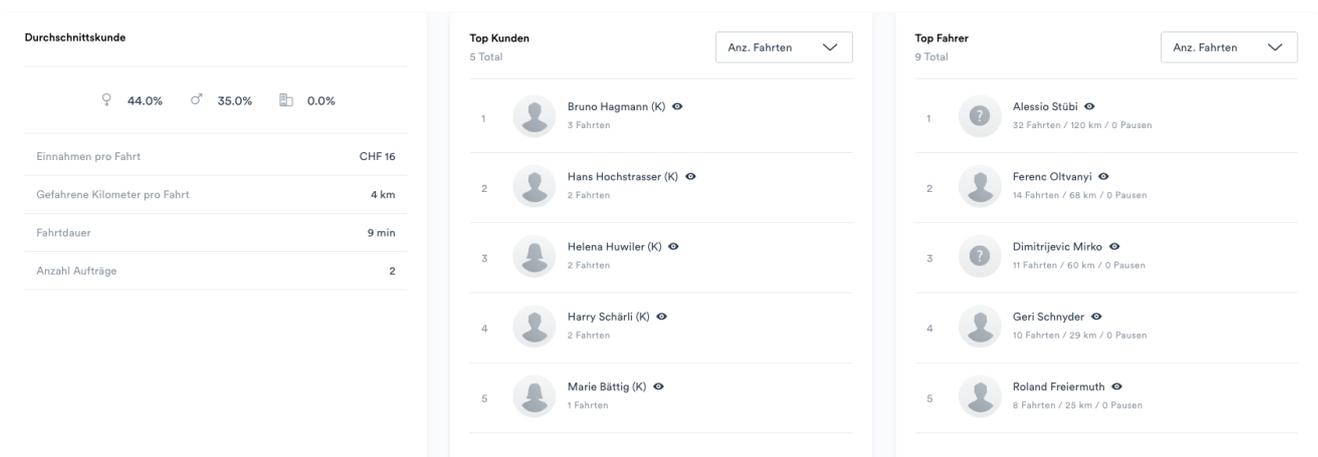


Abbildung 20: Informationen zu Kunden und Fahrer während einem Monat

Die gewünschte Zeitperiode der Visualisierung kann über Filter gewählt werden. Dabei bestimmt man ein Start- und ein End-Datum. Die Software erkennt automatisch, ob es den Tagesverlauf, die Woche oder den Monat anzeigen soll.



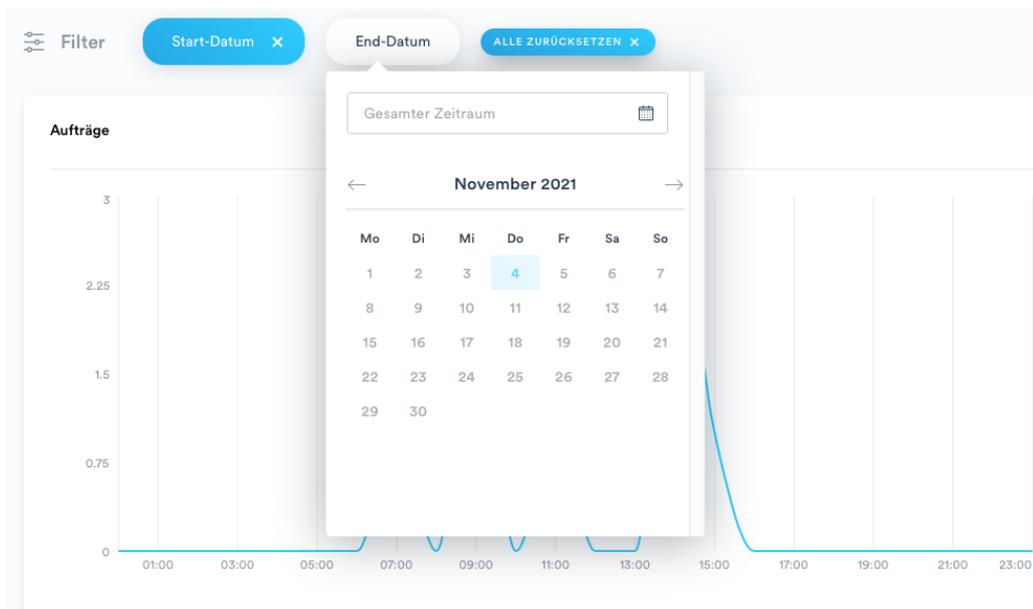


Abbildung 21: Auswahl Zeitdauer

Weitere Grafiken und Analysen des Betriebs können auf Basis des Excels erstellt werden, welches alle erfassten Daten enthält. Dank der Software werden alle Fahrten und Aktionen erfasst und können über ein Excel aus der Software ausgelesen werden. Um dies den Ansprüchen von FahrFlex anzupassen, ist der Datenexport aus der Software angepasst worden. Dabei sind die Datensätze so verändert, dass sie einfach lesbar sind und sich gut für weitere Analysen eignen.

### Anpassung Kunden-Web-App

Das Widget auf der Webseite wurde so angepasst, dass es den Ansprüchen von FahrFlex gerecht wird. Neu kann man bei der Eingabemaske zusätzlich die Organisation des Fahrgastes, die Adresse des Kunden, die Emailadresse der buchenden Person und jene der Begleitpersonen eingeben. Das Bemerkungsfeld ist neu während dem ganzen Prozess für alle Beteiligten (Disponent und Fahrer) sichtbar. Der Auftrag wird wie bis anhin direkt an die Software übermittelt und ist bereit, um disponiert zu werden. Nach dem Klick auf „Buchung“ kann mit gleichen Angaben auch einfach eine Rückfahrt generiert werden (vertiefte Erklärung weiter unten)

Abbildung 22: Eingabemaske beim Widget



## Anpassung Apps und Software

Um den Betrieb innerhalb der Organisationen zu vereinfachen, wurden Änderungen am Cockpit und an den Apps vorgenommen. Dies erweitert die Möglichkeit für die Disponenten und der Fahrenden, die Fahrten zu behandeln und abzuarbeiten. Einige dieser neuen Funktionen umfassen die Bearbeitung des Status von Fahrten. Der Disponent kann dabei den Status von Fahrten verändern. Namentlich sind das die Funktionen Auftrag abschliessen, Auftrag stornieren und Auftrag löschen.

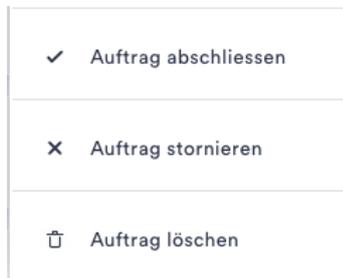


Abbildung 23: Die Funktionen, um den Status der Fahrt anzupassen

Hinweis: Das Löschen von gebuchten Fahrten in der Datenbank soll so oft wie möglich vermieden werden. Die Datensätze können auch später im Excel rausgefiltert werden. Die neue Löschfunktion ist lediglich beim Pooling und bei klaren Buchungsfehlern, die bereits abgeschlossen wurden, anzuwenden.

In der Fahrer-App wurden weitere Funktionen ergänzt: So kann auch der Fahrer eine Rückfahrt generieren, wenn er den Fahrgast bei der Hinfahrt absetzt. Zusätzlich wurde ein Bemerkungsfeld am Schluss der Buchung eingesetzt. In diesem Feld können die Fahrenden zusätzliche Ausgaben vermerken. Die Administration kann anhand dieser Informationen z.B. die Vergütung der Fahrer auch digital empfangen.

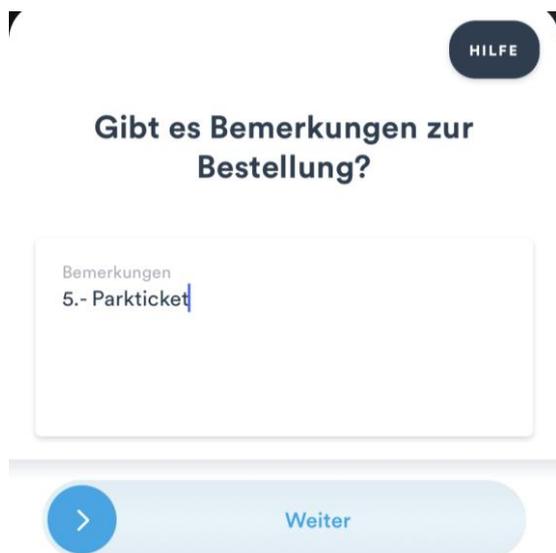


Abbildung 24: Fahrerfeld um zusätzliche Ausgaben anzugeben.



### Neue Funktionen Retourfahrten

Der Hauptteil der Buchungen sind Fahrten inklusive Retourfahrt. Die Software wurde dabei so ergänzt, dass es eine vereinfachte Buchung der Retourfahrten für die Kunden ermöglicht. In der Logik der Software bleiben die Fahrten jedoch weiterhin zwei Fahrten.

Dieses viel genutzte Element konnte neu in der Kunden-Web-App hinzugefügt werden. Dabei gibt man die Hinfahrt ein und bucht diese kostenpflichtig mit dem Button „Buchen“. Als nächster Schritt geht eine Anzeige auf, die Informationen zur Fahrt zusammenfasst. Dazu gehört auch der neue Button „Rückfahrt erstellen“. Dabei werden alle notwendigen Informationen übernommen und die Start-, sowie Ziel-Destination getauscht. Die neue Rückfahrt wird dann in der Software mit der Hinfahrt verknüpft (im Excel zeigt eine Spalte die jeweils andere Fahrt). Logischerweise muss für die Rückfahrt eine Zeit angegeben werden. Der Disponierende kann diese Rückfahrt dem gleichen Auto oder einem besser passenden Fahrzeug zuweisen.



Abbildung 25: Button Rückfahrt im Widget

Rückfahrten können neu auch beim Fahrer generiert werden. So können diese reagieren, falls die Umstände eine nicht geplante Rückfahrt verursachen. Der Fahrer ruft dafür in der App die Liste der vergangenen Fahrten auf und kann dann bei der gewünschten Fahrt gleich den Button „Rückfahrt starten“ auswählen. Dann wird ein Auftrag generiert, mit dem gleichen Kunden, aber die Start- und Ziel-Destination wurde ausgetauscht.



Abbildung 26: Button Rückfahrt in der Fahrer-App

Die Logik hinter den Rückfahrten liegt darin, dass es immer einzelne Fahrten bleiben. Diese werden in der Software zwar verknüpft, aber lediglich visuell in dem in den Informationen die Buchungsnummer der anderen hinterlegt wird. Diese Logik bleibt bestehen, weil die Fahrt lange auseinander liegen kann. In dieser Zeit kann der Fahrer bereits eine andere Fahrt erledigen oder die Retourfahrt übernimmt ein anderer Fahrer.

### Neue Funktionen „einfaches Pooling“

Im Projekt FahrFlex ist eine einfache Pooling-Funktion ein wichtiges Ziel. Die technische Lösung basiert dabei hauptsächlich darauf, dass der Disponent die Logik denkt und die Software lediglich das Verbinden der Fahrten möglich macht. Die Software löst dies, indem mehrere Personen oder Begleitpersonen in einer Buchung erfasst werden können.

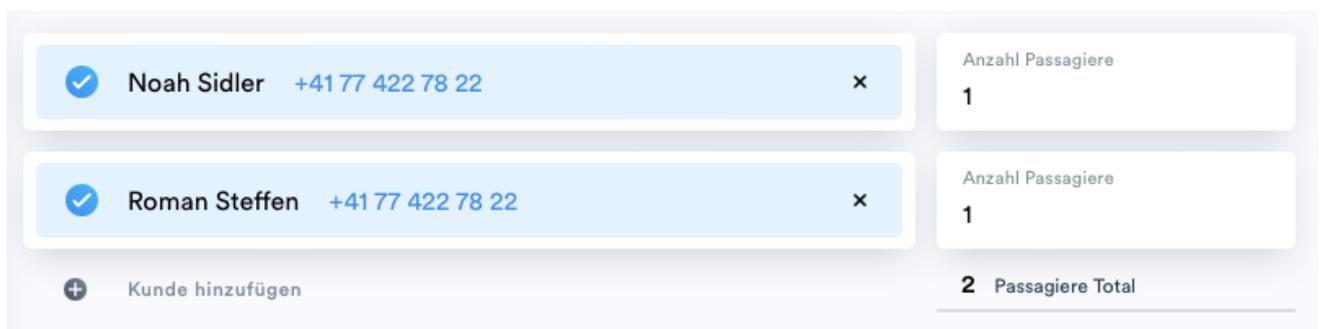


Abbildung 27: Ein Beispiel in den mehrerer Personen in der gleichen Buchung erfasst wurden.



Der Workflow für den Disponenten ist wie folgt:

- Im ersten Schritt erkennt der Disponent, welche Fahrten zur gleichen Zeit, aus der gleichen Richtung ans gleiche Ziel müssen.
- Im nächsten Schritt fügt man die Person mit dem kürzeren Weg, der Person mit dem längeren Weg als zweiter Fahrgast hinzu. Dies wird erreicht, indem die bestehende Buchung bearbeitet wird.
- Der Disponent fügt bei der Fahrt den zusätzlichen Fahrgast der Fahrt hinzu. Weiter bearbeitet der Disponent die Fahrt, indem er ein Zwischenziel hinzufügt, um die weitere Adresse anzufahren.
- Wichtig ist darauf zu achten, dass alle notwendigen Informationen in den Bemerkungen für den Fahrer hinterlegt wird, damit dieser die Fahrt korrekt abarbeitet. Das heisst, dass der Fahrer über das Bemerkungsfeld die Zwischenziele kennt, wo eine zweite Person zu- oder aussteigt und um welche Zeit dies dort geplant ist. Grundlage bildet dabei die Buchung der zweiten Person.
- Allenfalls muss die Disposition der buchenden Person Änderungen bezüglich Zeit per Telefon mitteilen, sollte die gepoolte Fahrt nicht mit der ursprünglichen Buchungsanfrage deckungsgleich sein.
- Im letzten Schritt wird die Buchung, die neu in die Hauptbuchung übernommen wurde aus der Software gelöscht.
- Hinweis: Die Fahrkosten können nicht aufgeteilt werden, da die Ursprungsbuchung gelöscht wird. Daher eignet sich die Funktion eher nur für Fahrten, welche für die Kunden kostenlos sind.



Abbildung 28: Bemerkungsfeld mit einem Eintrag der zweiten Person

#### Einsatzgebiet der aktuellen Pooling-Funktion

- Eine Person wird zum Mittagstisch gefahren. Eine zweite Person aus der gleichen Region kann als Begleitperson direkt ins gleiche Fahrzeug gebucht werden. Dem Fahrer wird über das Bemerkungsfeld mitgeteilt, dass er noch jemand abholen muss.
- Bei einer Tagung im Kirchfeld können auf der Anmeldung klar definierte Fahrten vom Bahnhof zum Kirchfeld zu einer definierten Zeit (Zugsankunft) angeboten werden. Die Buchung der Fahrt erfolgt über die Kunden-Web-App. Ohne Rücksprache mit dem Kunden können Fahrtenanfragen ins gleiche Auto über die Funktion Begleitperson mutiert werden.
- Für Mitarbeitende kann zu einem Schichtwechsel eine FahrFlex-Fahrt angeboten werden. Will man diese nutzen, meldet man Bedarf über die Kunden-Web-App. Der Disponent mutiert die Anfragen ins gleiche Fahrzeug und gibt die Zieldestinationen bekannt.

#### E-Auto

Um der Nachfrage nach rollstuhlgängigen Fahrzeugen gerecht zu werden hat das Kirchfeld per Crowdfunding ein neues Fahrzeug erworben. Das E-Auto mit Rollstuhlrampe fährt mit Strom aus den Sonnenkollektoren des Kirchfelds und kann die gestiegene Nachfrage bedienen. Die Inbetriebnahme wurde anlässlich einer kleinen Feier am 9.9.21 gefeiert (siehe nachfolgendes Bild).





Abbildung 29: Neues E-Auto Renault Kangoo Z.E. (Inbetriebnahmefeier vom 9.9.21)

#### Ausweitung auf weitere Gesundheitsorganisationen

Der gute Start hat auch dazu geführt, dass FahrFlex Fahrten für die Stiftung „roter Faden“ machen kann und damit bereits gewachsen ist. Doch die Nachfrage hat auch dazu geführt, dass bereits erste Lücken im Angebot sichtbar wurden. Diese konnten dank dem neuen E-Auto geschlossen werden.

#### 5.4 Fazit Zwischenevaluation

FahrFlex ist gut gestartet. Die Nutzung der Software für die Kunden, Fahrer und den Disponenten konnte schnell erlernt werden. So hat sich FahrFlex schnell in die Prozesse der jeweiligen Gesundheitsorganisationen integriert. Die Nutzerdaten sind vielversprechend und zeigen, dass der Gesundheitsfahrdienst grundsätzlich funktioniert. In der Projektphase 2 wird die Software weiter den Bedürfnissen angepasst. Im letzten Schritt der Testphase steht die Betriebsphase ab Mitte 2022, sowie der Wissenstransfer im Zentrum.

## 6 Schlussevaluation

### 6.1 Daten Fahrdienst vom 3. Mai 21 bis 31. Mai 22

Für die Schlussevaluation sind die Daten eines Betriebsjahres eingeflossen. Zu Beginn sieht man die Performance passend zur Startphase. Über die Zeit etablierte sich die Dienstleistung und die Daten entsprechen immer mehr einem regulären Betriebsmonat.

Beim Befördern von mobilitätseingeschränkten Personen braucht es je nach Kunde spezielle Vorrichtungen für Rollstühle. Der Anteil an Personen mit Rollstuhl ist aus diesem Grund relevant für einen Gesundheitsfahrdienst, da sich nicht alle Fahrzeuge der Flotte für den Einsatz eignen. Laut den Daten wurden in der betrachteten Zeitspanne rund zwei Drittel ohne Rollstuhl gefahren und bei rund einem Drittel wurde ein Rollstuhl transportiert.

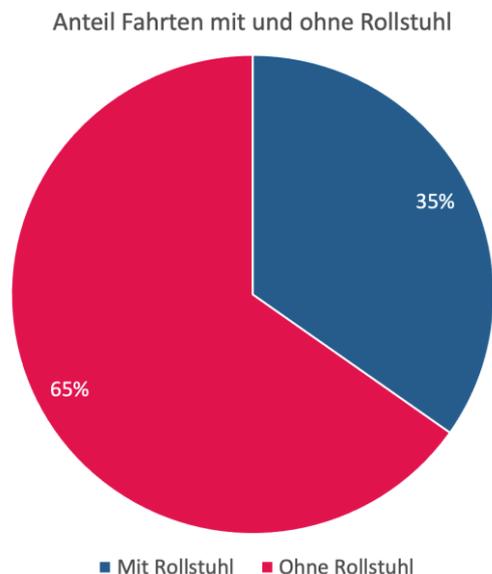


Abbildung 30: Anteil Fahrten mit und ohne Rollstuhl zwischen 3. Mai 2021 und 31. Mai 2022

Ein wichtiger Faktor bei Fahrdiensten ist die Aufteilung der Fahrten in einfache Fahrten und Rückfahrten. Bei Gesundheitsfahrdiensten werden Kunden teilweise am Zielort noch betreut und dann wieder an den Ausgangsort zurückgefahren. Zudem sind die Fahrer:innen bei Rückfahrten oft am Zielort gebunden und warten, bis die Kunden die Rückreise antreten.

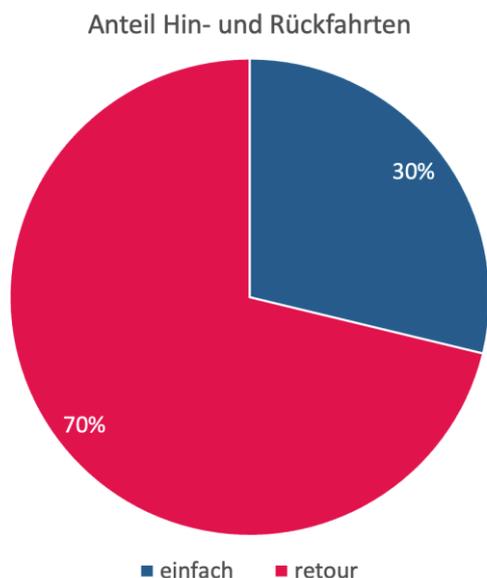


Abbildung 31: Anteil Hin- und Rückfahrten zwischen 3. Mai 2021 und 31. Mai 2022



Beim Start in den Testbetrieb ist FahrFlex mit drei Organisationen gestartet und hat ausschliesslich deren Klienten befördert. Mit der Zeit konnte das Angebot auch für weitere Organisationen und private Personen geöffnet werden. Der grösste Anteil an Fahrten mit rund zwei Fünftel wurde für die Bewohnenden des Kirchfelds gemacht. Am zweitmeisten Fahrten - mit mehr als einem Fünftel - wurde dann für private Personen (Extern) gefahren. Hier ist hervorzuheben, dass diese Fahrten in einer kürzeren Zeit gesammelt wurden, da zu Beginn der Testphase Fahrten für private Kunden noch nicht möglich war. Die anderen Organisationen teilen sich die restlichen Fahrten auf.

### Anteil Fahrten pro Organisation

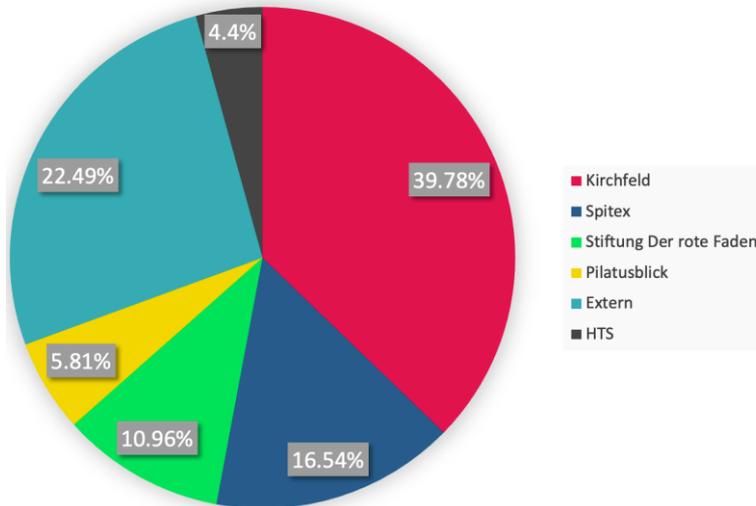


Abbildung 32: Anteil Fahrten pro Organisation zwischen 3. Mai 2021 und 31. Mai 2022

In der nachfolgenden Grafik sind die effektiven Kunden auf die verschiedenen Organisationen oder als private Kunden unter Extern gesammelt. Die grösste Anzahl an Kunden bringt das Kirchfeld. Private Kunden sind die zweitgrösste Kundengruppe bei FahrFlex. Die anderen Organisationen teilen sich die restlichen 42 Kunden auf.

### Kunden

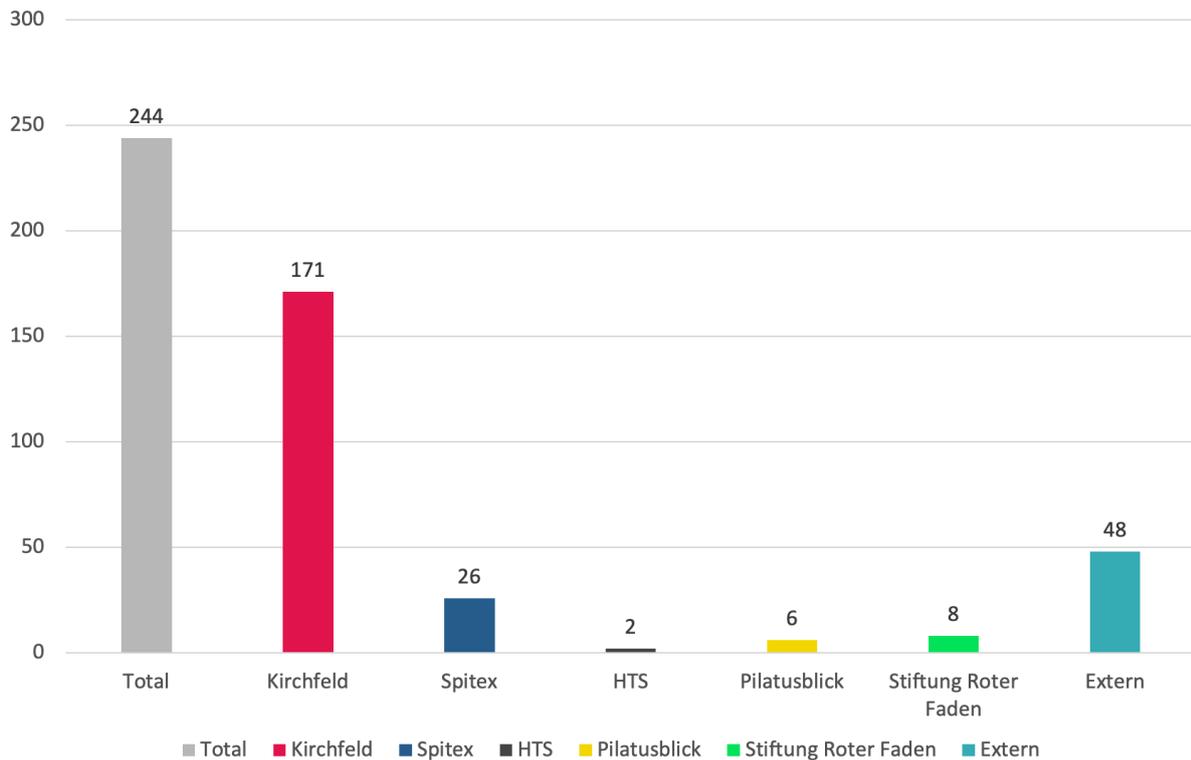


Abbildung 33: Anzahl Kunden pro Organisation oder Private (Extern) zwischen 3. Mai 2021 und 31. Mai 2022



Die Anzahl Fahrten zeigen die Entwicklung des Fahrdienstes über die gesamte Zeit. Insgesamt wurden 2711 Fahrten abgewickelt. Nach dem ersten Monat wurden monatlich immer mindestens 100 Fahrten gefahren. Ab dem fünften Monat (ausser Februar) wurden nie weniger als 200 Fahrten pro Monat abgewickelt.

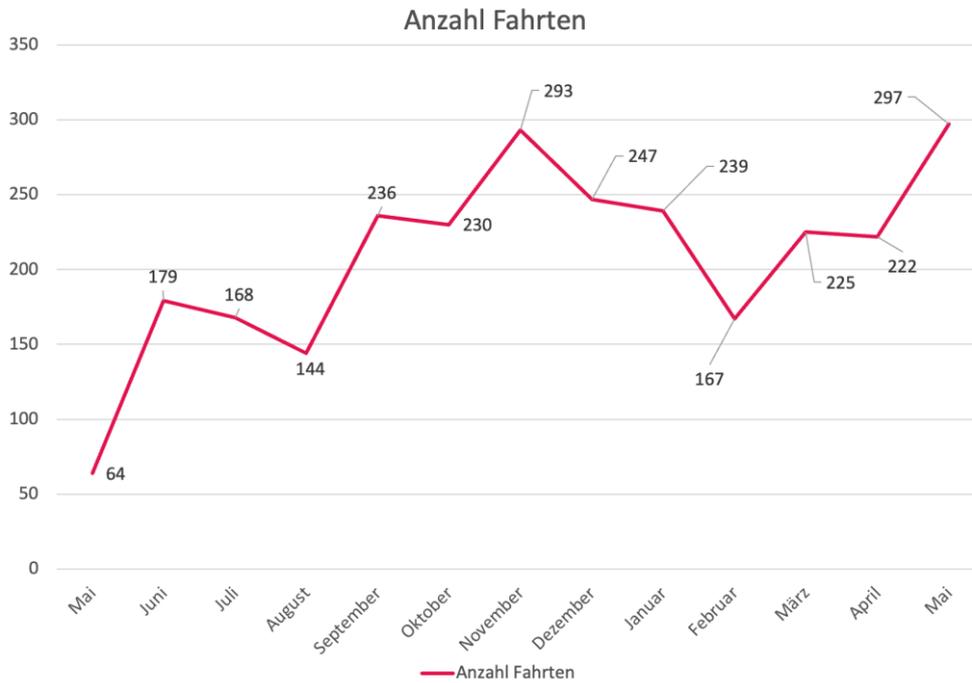


Abbildung 34: Anzahl Fahrten pro Monat zwischen 3. Mai 2021 und 31. Mai 2022

Bei der Betrachtung der Fahrten pro Woche fällt auf, dass abgesehen des Startmonats die Fahrten bei einem Schnitt von rund 50 Fahrten pro Woche liegen. Das heisst, dass insgesamt rund sieben Fahrten täglich geleistet werden. In den Monaten mit den meisten Nutzungen wächst die Zahl pro Tag auf über 10 Fahrten an.

## Durchschnittliche Anzahl Fahrten pro Woche

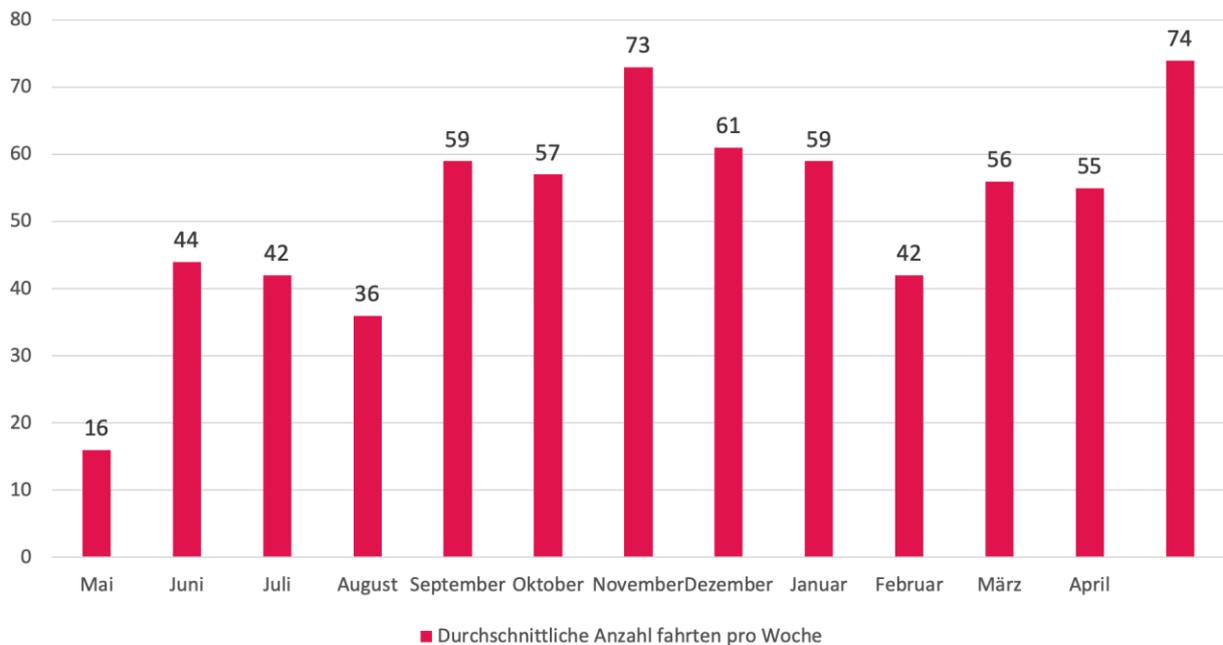


Abbildung 35: Durchschnittliche Anzahl Fahrten pro Woche zwischen 3. Mai 2021 und 31. Mai 2022



FahrFlex fährt mit freiwilligen Fahrern und Zivildienstleistenden aus dem Kirchfeld. In der betrachteten Zeitperiode sind die meisten Fahrten über freiwillige Fahrer abgewickelt worden. Auffällig ist eine deutlich grössere Schwankung der Anzahl Fahrten bei freiwilligen Fahrern im Gegensatz zu den Fahrten durch Zivildienstleistende.

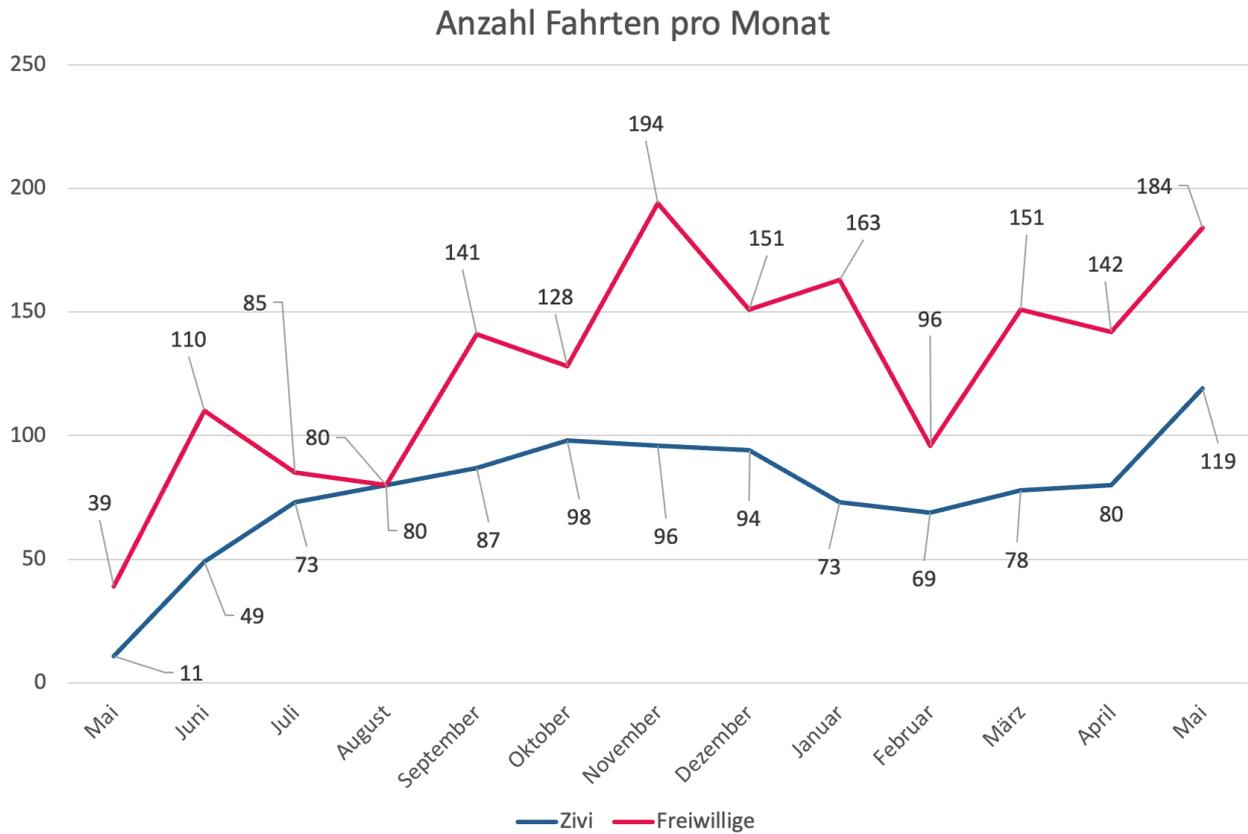


Abbildung 36: Anzahl Fahrten pro Monat durch freiwillige Fahrer und Zivildienstleistende zwischen 3. Mai 2021 und 31. Mai 2022

Über die gesamte Zeitperiode sind oder waren 19 freiwillige Fahrer im Einsatz. Die grosse Mehrheit der Fahrten wurden von nur vier Fahrern übernommen. Es gibt drei weitere Fahrer die mehr als 50 Fahrten erledigten. Der Grossteil der Fahrer hat weniger als 20 Fahrten absolviert.

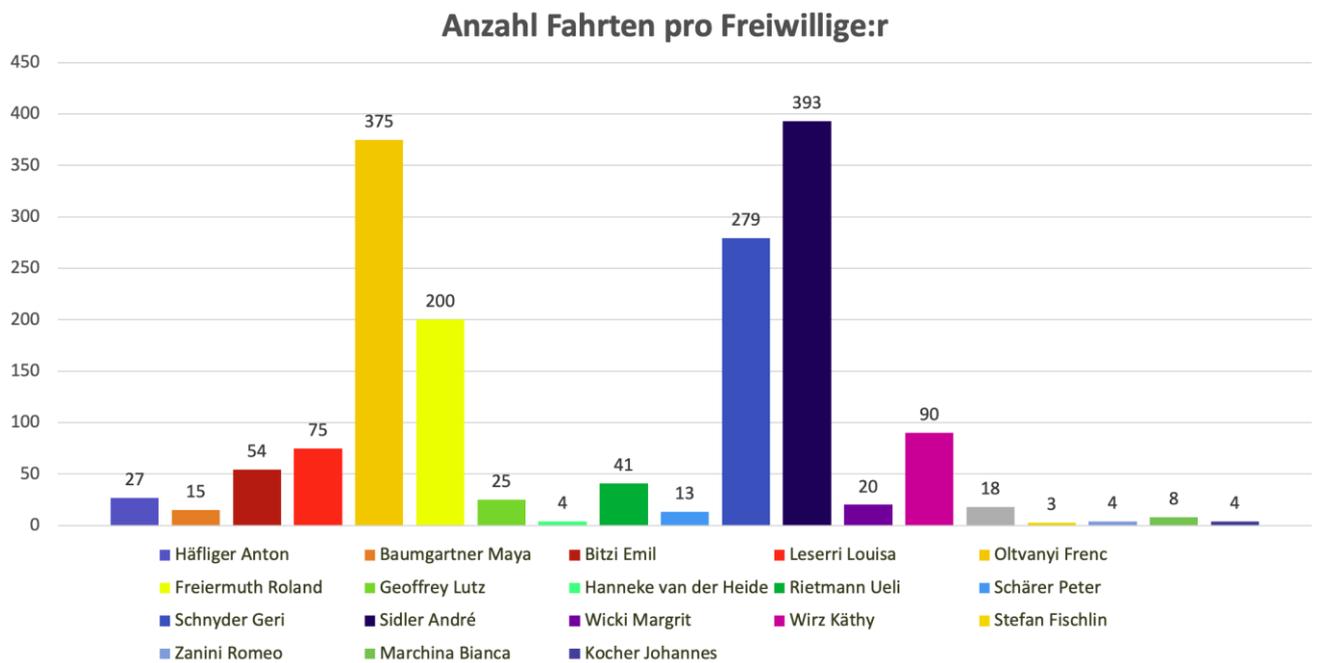


Abbildung 37: Anzahl Fahrten pro Freiwillige:r zwischen 3. Mai 2021 und 31. Mai 2022



Der Umsatz wie auch der Gewinn verläuft ähnlich der Anzahl Fahrten. Auch kann man beobachten, dass der Gewinn weniger volatil ist als der Umsatz. Über die gesamte Zeitperiode kann man einen Anstieg des Gewinns beobachten.

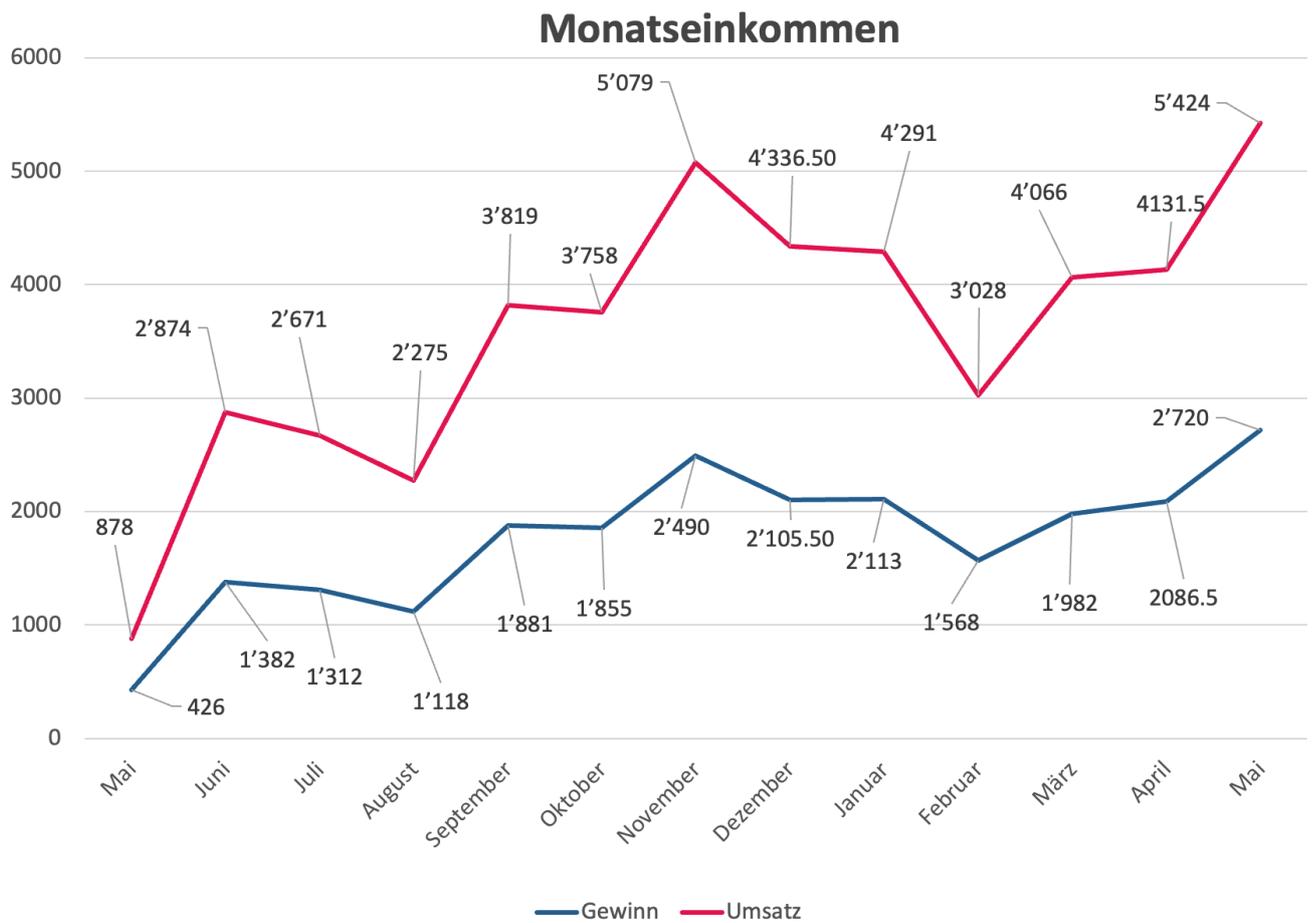


Abbildung 38: Monatliches Einkommen zwischen 3. Mai 2021 und 31. Mai 2022



# 7 Finanzierung Testphase

## 7.1 Budget

Nachfolgend finden sich Kosten und Finanzierung mit Stand 22. Jan. 2021 für die Testphase FahrFlex bis Mai 2021.

Was	Bemerkung	Anzahl	Betrag	MWST	Betrag inkl. MWST	Bemerkungen
Stundenansatz Gesundheitsorg.	140	Vereinbarer Ansatz für teilnehmende Non-Profit-Organisationen				
Stundenansatz Fahrer	50	Gemischter Satz für diverse teilnehmende Fahrer				
Stundenansatz Rocket Ruby	120	Grafische Unterstützung				
Stundenansatz Trafiko	170	Zeltnittelarif Ingenieurleistungen				
Gesundheitsorganisationen	4	Commitment zum Trägerverein				
Fahrzeuge	5	Fahrzeugflotte (exklusiv der Fahrzeuge von freiwilligen Fahrer)				

Entwicklungs-Projektkosten	Wer	Bemerkung	Anzahl	Betrag	MWST	Betrag inkl. MWST	Bemerkungen
Konzept On-demand	Trafiko	Optimierung Mobilität Kirchlifeld mit Hauptkennlinie On-Demand	44	7'465 CHF	7.7%	8'039 CHF	Abgrenzung
Umsetzung On-demand (Pilotphase SilberFlex)	Trafiko	Betriebsmodell, Partnerschaften, Umsetzung und Aufwärtskompatibilität	88	14'928 CHF	7.7%	16'079 CHF	Abgrenzung
Implementierung Plattform (Pilotphase SilberFlex)	Software-Anbieter	Inkl. erste Hardware (bsp. Softwareimplementierung, Leihe Fahrer-Tablets)		13'928 CHF	7.7%	15'000 CHF	Abgrenzung
Fertigstellung Plattform (Pilotphase SilberFlex)	Trafiko	Fertigstellung Plattform mit Zugang für Fahrer, Dispo, Organisation	20	3'393 CHF	7.7%	3'654 CHF	Abgrenzung
Zwischentotal Leistungen bis Ende 2020 (Abgrenzung)			152	39'715 CHF	7.7%	42'773 CHF	Abgrenzung
Implementierung Plattform FahrFlex	Trafiko	Anpassung Plattform für FahrFlex Luzern	50	8'483 CHF	7.7%	9'136 CHF	
Implementierung Plattform FahrFlex	Software-Anbieter	Optimierungen		30'000 CHF	7.7%	32'310 CHF	
Umsetzungsplanung	Trafiko	Schulungsunterlagen Fahrer, Anleitungen	30	5'090 CHF	7.7%	5'481 CHF	
Schulung Personal	Gesundheitsorg.	Ausbildung Personal und Fahrer	30	4'200 CHF	7.7%	4'523 CHF	
Testphase FahrFlex	Trafiko	Durchführung Feldtest unter beteiligten Non-profit-Organisationen	40	6'786 CHF	7.7%	7'309 CHF	
Testphase FahrFlex	Gesundheitsorg.	Durchführung Feldtest unter beteiligten Non-profit-Organisationen	50	7'000 CHF	7.7%	7'539 CHF	
Kommunikationskonzept	Trafiko	Botschaften und Massnahmen	20	3'393 CHF	7.7%	3'654 CHF	
Grafikarbeiten	Grafik	Erarbeitung grafischer Auftritt	30	3'600 CHF	7.7%	3'877 CHF	
Webseite	Grafik	Programmierung einfache Webseite für Nutzer und Fahrer	40	4'800 CHF	7.7%	5'170 CHF	
Fotos	Fotograph	für Gestaltung Webseite und Medienmittlungen		2'000 CHF	7.7%	2'154 CHF	
Umsetzung Kommunikation	Gesundheitsorg.	zusätzlicher Aufwand gegenüber normaler interner Kommunikation	20	2'800 CHF	7.7%	3'016 CHF	
Weiterentwicklung FahrFlex	Trafiko	Entwicklung Geschäftsmodell nach Testphase	40	6'786 CHF	7.7%	7'309 CHF	neu
Wissenstransfer Fahrdienst	Trafiko	Auswertungen KOMO (Fahrzeugnutzung, Effizienzverbesserungen, Wissenstransfer)	80	13'572 CHF	7.7%	14'617 CHF	neu
Aufbereitung Kommunikation Wissenstransfer	Trafiko	Kurzbrochure Kommunikation National (Digital)	20	3'393 CHF	7.7%	3'654 CHF	neu
Flyer	Grafik	Umsetzung Kurzbrochure	20	2'400 CHF	7.7%	2'585 CHF	neu
Koordination Gesundheitsorganisationen	Trafiko	Verknüpfung Projektpartner	20	3'393 CHF	7.7%	3'654 CHF	neu
Schnittstellen Softwareanbieter	Software-Anbieter	Prüfung weitere Anbindung		5'000 CHF	7.7%	5'385 CHF	neu
<b>Total</b>			490	112'695 CHF		121'373 CHF	

Betriebskosten (1 Jahr)	Wer	Bemerkung	Anzahl	Betrag	MWST	Betrag inkl. MWST	Bemerkungen
Betriebskosten Plattform	Softwarelieferant	Jährlich 800 - pro Fahrertablet	5	4'000 CHF	7.7%	4'308 CHF	
Begleitung Betrieb	Trafiko	Technischer Support und inhaltliche Anpassungen Plattform	60	10'179 CHF	7.7%	10'963 CHF	
Begleitung Betrieb	Gesundheitsorg.	Support Fahrer und Nutzer	60	8'400 CHF	7.7%	9'047 CHF	
Fahrzeuge	Gesundheitsorg.	Finanziert über reguläres Budget der teilnehmenden Organisationen					
Fahrer	Gesundheitsorg.	Finanziert über reguläres Budget der teilnehmenden Organisationen					
Zusätzlicher Fahrer	Gesundheitsorg.	zusätzlicher Fahrer weil ausgebauter Angebot mit neuer Plattform	400	20'000 CHF	7.7%	21'540 CHF	
Treibstoff	Gesundheitsorg.	Finanziert über reguläres Budget der teilnehmenden Organisationen					
Einnahmen Fahrgäste oder Versicherungsleistungen	Gesundheitsorg.	Einnahmen fliessen im aktuellen Projekt jeweils zu teilnehmenden Organisationen					
Evaluation erstes Betriebsjahr	Trafiko	Auswertung erstes Betriebsjahr	30	5'090 CHF	7.7%	5'481 CHF	
<b>Total</b>			555	47'669 CHF		51'339 CHF	

Sonstige Kosten	Wer	Bemerkung	Anzahl	Betrag	MWST	Betrag inkl. MWST	Bemerkungen
Nebenkosten	Div.	Spesen		2'000 CHF	7.7%	2'154 CHF	
Druckkosten Kommunikationsmittel	Div.	Flyer, Beschriftungen		4'000 CHF	7.7%	4'308 CHF	
Reserve	Div.			8'000 CHF	7.7%	8'616 CHF	
<b>Total</b>				14'000 CHF		15'078 CHF	

Total Projektaufwand				174'964 CHF		187'768 CHF	
<b>Finanzierung</b>	<b>wer</b>	<b>Bemerkung</b>	<b>Anzahl</b>	<b>Betrag</b>	<b>MWST</b>	<b>Betrag inkl. MWST</b>	<b>Bemerkungen</b>
Eigenmittel	Kirchlifeld AG	Projektbudget 2020		16'713 CHF	7.7%	18'000 CHF	Abgrenzung
Zwischentotal Leistungen bis Ende 2020 (Abgrenzung)			0	16'713 CHF	7.7%	18'000 CHF	Abgrenzung
Eigenmittel	Kirchlifeld AG	Projektbudget 2021		39'730 CHF	7.7%	42'789 CHF	angepasst
Stiftungen	Stiftungen	40'000 - Anfrage in Vorbereitung		37'140 CHF	7.7%	40'000 CHF	
Gemeinde Horw-SmartCity	Gemeinde Horw	20'000 - Anfrage in Vorbereitung		18'570 CHF	7.7%	20'000 CHF	
Eigenmittel	Gesundheitsorg.	Nicht verrechnete Stunden (ca. 50%)		9'285 CHF	7.7%	10'000 CHF	
gewünschter Beitrag BFE	BFE	Ca. 40% der Projektkosten		69'638 CHF	7.7%	75'000 CHF	40%
<b>Total Finanzierung</b>				174'963 CHF		187'768 CHF	

Abbildung 39: Projektbudget (Stand 22.01.21)

## 7.2 Ausgabenübersicht

Im Auftrag des Verein FahrFlex wurde für den Schlussbericht eine Ausgabenübersicht per Ende Juni 2022 über das Projekt erstellt. Diese ist aufgeteilt auf budgetierte Ausgaben und Ausgaben ausserhalb des Budgets. Für die Leistungen gemäss dem Subventionsvertrag des Bundesamts für Energie wurden rund CHF 188'000.- budgetiert und auch verwendet. Die Teilzahlungen über rund 45'000.- wurden vom Bundesamt für Energie bereits überwiesen. Es stehen noch 30'000.- in den letzten Teilzahlungen aus. Das Projekt ist mit diesem Schlussbericht abgeschlossen.



Ausgabenliste Dritter per Ende Juni 2022 (Hauptpositionen)  
Stand: 30. Juni 2022

Budgetierte Ausgaben

Datum	Wer	Was	Kosten exkl. MWST	Kosten inkl. MWST	Bemerkungen
02.02.2021	Brun	Logoentwurf	100.00	100.00	keine MWST
31.03.2021	Youmile	Software Go	10000.00	10770.00	gemäss Vertrag
16.03.2021	Becker	Markenauftritt	725.00	780.85	
15.03.2021	benevoljobs.ch	Einzelinserat Freiwillige Fahrer	100.00	107.70	
26.03.2021	Eicher Druck AG	Flyer Blickpunkt Beilage	695.00	748.50	
30.03.2021	Becker	Markenauftritt	313.30	337.40	
30.03.2021	AST beschriftet	Fahrzeug Beschriftung	793.00	854.05	
31.03.2021	7x7 Fahrdienste	Projektpauschale Erweiterung gol Fleet	10000.00	10770.00	
03.05.2021	Fiscard	Vorbedruckte PVC Karten	365.11	393.20	
05.05.2021	Trafiko	Leistungen Planung	19034.75	20500.45	
16.05.2021	Becker	Logo-Design, Briefpapier	725.00	780.85	
19.05.2021	Gemeinde Horw	Blickpunktausgabe, Flyer einstecken	616.25	616.25	keine MWST
20.05.2021	Becker	Gestaltungsvorschlag Namensschilder	270.40	291.20	
20.05.2021	Becker	Gestaltungsvorschlag Flyer	487.50	525.05	
20.05.2021	AXA	Motorfahrzeugversicherung OPTIMA	431.99	465.25	
21.05.2021	RAJA	RIGIBOX	55.10	59.34	
26.05.2021	AXA	Haftpflichtversicherung Professional	125.44	135.10	
15.06.2021	Ketterer	Fotografie	800.00	800.00	keine MWST
30.06.2021	Youmile	Projektpauschale Erweiterung gol Fleet 2. Teil	10000.00	10770.00	
25.07.2021	Leutwyler Floristik	Blumenstrass an Peter Schär	47.50	48.70	
26.08.2021	Galaxus	Hülle für Feigenbaum	74.14	79.85	
30.08.2021	bexio	Einrichtung Finanzbuchhaltung	504.00	38.80	
01.09.2021	Trafiko	Leistungen Planung	31407.30	33825.65	
08.09.2021	Brack	Olympia Konfettikanone	20.62	22.20	
20.09.2021	AST beschriftet	Layout Renault Kangoo	1010.00	1085.75	
23.09.2021	bexio	Paket Starter	233.15	251.10	
02.11.2021	RCI Finance	Miete Batterie	316.06	340.40	Monatliche Miete à 85.10
06.11.2021	die Mobiliar	Versicherungsprämie	1748.78	1844.90	
08.11.2021	RAJA	Stülpedeckelkarton	82.90	89.28	
11.11.2021	AXA	Haftpflichtversicherung Professional	188.16	202.65	
12.11.2021	ReifenDirekt.ch	Stahlfelgen	183.84	198.00	
15.11.2021	Kirchfeld	Auszahlung Freiwillige Fahrer	2189.00	2189.00	keine MWST
15.11.2021	Kirchfeld	Auszahlung Freiwillige Fahrer	3071.00	3071.00	keine MWST
17.11.2021	AXA	Motorfahrzeugversicherung OPTIMA	648.00	697.90	
23.11.2021	benevoljobs.ch	Schnupperinserat	50.00	53.85	
30.11.2021	Youmile	Projektpauschale Erweiterung gol Fleet 3. Teil	10000.00	10770.00	
30.11.2021	Kirchfeld	Spesen Zivi	2532.00	2532.00	keine MWST
10.12.2021	Kirchfeld	Kostenerstattung Kirchfeld	4350.00	4350.00	keine MWST
03.01.2022	Hostpoint	Domainname	13.93	15.00	
03.01.2022	Werkdienst Horw	Abrechnung Fahrflex	594.25	594.25	keine MWST
30.06.2022	Trafiko	Leistungen Planung	17044.70	18357.15	
30.06.2022	Vollbild	Kommunikation Kurzfilm	1600.00	1723.20	
30.09.2021	Kirchfeld	Kirchfeld AG	5820.00	5820.00	keine MWST
30.09.2021	Kirchfeld	Kirchfeld AG	39729.81	39729.81	Erbrauchte Leistungen Kirchfeld (= Finanzbeitrag Kirchfeld AB)
<b>Total 1</b>			<b>179096.98</b>	<b>187735.63</b>	

Ausgaben ausserhalb des Budgets

Datum	Wer	Was	Kosten exkl. MWST	Kosten inkl. MWST	Bemerkungen
24.08.2021	Kirchhoff Mobility	Umbau zu behindertengerechtem Fahrzeug	43639.75	47000	Nicht Bestandteil des Budgets
13.09.2021	Strassenverkehrsamt	Neuzulassung Fahrzeug / LU 265 126	175.50	175.50	keine MWST
27.11.2021	Strassenverkehrsamt	Verkehrssteuer	310.00	310.00	keine MWST
<b>Total 2</b>			<b>44125.25</b>	<b>47485.50</b>	

Abgleich mit Budget

Datum	Wer	Was	Kosten inkl. MWST	Bemerkungen
<b>Total 1</b>			<b>187735.63</b>	
<b>Total 3</b>			<b>187789.49</b>	
<b>Total 4</b>			<b>-53.86</b>	

Abbildung 40: Ausgabenübersicht Verein FahrFlex per 30. Juni 2022



# 8 Kommunikation

Im nachfolgenden Kapitel wird auf die Kommunikationsmassnahmen und -mittel eingegangen. Der Kommunikationsplan ist unter Kapitel 1 im Meilensteinplan integriert. Die konkreten Dokumente sind der Beilage zu entnehmen.

## Auftritt und Fotos

Für FahrFlex wurde ein Logo mit Schriftzug entworfen. Im Fliesstext wird die Schreibweise „FahrFlex“ verwendet. Weiter wurden professionelle Fotos erstellt. In der Kommunikation wurden ausschliesslich diese Fotos verwendet, um eine einheitliche Bildsprache zu erreichen. Als Drehscheibe der Kommunikation fungiert die Website [www.fahrflex.ch](http://www.fahrflex.ch).



## Medienmitteilungen

Eine erste Medienmitteilung zum Start ist am 5. Mai 2021 erfolgt. Die zweite Medienmitteilung zum Crowdfunding wurde am 21. Juni 2021 lanciert (siehe Anhang).

## Artikel Blickpunkt

Die Gemeindezeitung Blickpunkt soll als Informationsorgan genutzt werden. Am 30. April 2021 wurde zum Start ein erster Artikel veröffentlicht (siehe Anhang).

## Medienspiegel

### Klassische Medien

- Luzerner Zeitung (26.3.21):  
<https://www.luzernerzeitung.ch/zentralschweiz/luzern/mobilitaet-in-horw-gibt-es-bald-einen-weiteren-fahrdienst-fuer-senioren-jetzt-werden-fahrer-gesucht-ld.2118235>
- Blickpunkt Horw:  
[https://www.horw.ch/docn/3093416/Blickpunkt\\_158\\_April.pdf](https://www.horw.ch/docn/3093416/Blickpunkt_158_April.pdf)
- Zentralplus (5.5.21):  
<https://www.zentralplus.ch/mehr-mobilitaetsfreiheit-fuer-aeltere-und-beeintraechtigte-menschen-2077667/>
- Luzerner Zeitung (5.5.21):  
<https://www.luzernerzeitung.ch/zentralschweiz/luzern/gemeinde-horw-anschnallen-bitte-neuer-fahrdienst-fuer-senioren-startet-mit-neun-chauffeuren-ld.2133284>
- Regionaljournal Zentralschweiz (5.5.21):  
<https://m.srf.ch/audio/regionaljournal-zentralschweiz/fahrdienst-luzerner-organisationen-starten-pionierprojekt?id=11978756>
- Nau.ch (6.5.21):  
<https://www.nau.ch/ort/kriens/fahrflex-flexibilisiert-fahrdienst-im-gesundheitsweisen-65922302>
- Zentralplus (21.6.21):  
<https://www.zentralplus.ch/news/horwer-fahrdienst-sammelt-fuer-neues-rollstuhlauto-2118397/>
- Anzeiger Luzern (23.05.22):  
[https://www.anzeiger-luzern.ch/home/region/regionales/?tx\\_ttnews%5Btt\\_news%5D=107553&cHash=5ec1163f97135c4a55356cf50f2b64ac](https://www.anzeiger-luzern.ch/home/region/regionales/?tx_ttnews%5Btt_news%5D=107553&cHash=5ec1163f97135c4a55356cf50f2b64ac)

### Auszug aus Social Media:

- Facebook: <https://www.facebook.com/FahrFlex/>
- Trafikguide: <https://trafik.guide/fahrflex/>
- LinkedIn: <https://www.linkedin.com/feed/update/urn:li:activity:6795787617150603265/> und <https://www.linkedin.com/feed/update/urn:li:activity:6782170785386684416/>

- 1000 Fahrten in sechs Monaten



Der Horwer Fahrdienst «FahrFlex» ist seit einem halben Jahr im Einsatz. Nach nur sechs Monaten hat der Verein bereits die 1000. Fahrt durchgeführt. Die Nachfrage nach Transport und Begleitung von älteren Personen oder Menschen mit einer Beeinträchtigung steigt kontinuierlich an. Dies bestätigt dem Verein «FahrFlex», dass mit dem neuen Angebot ein grosses Bedürfnis der Horwer Bevölkerung erfüllt wird. Das Angebot umfasst medizinische Fahrten zum Spital, zu Hausärztin, Zahnarzt oder Röntgen, aber auch Fahrten zu Terminen wie Coiffeurbesuch, Optik, Physiotherapie, Bank, Einkauf oder Fahrten für die Teilnahme an einem Anlass.

- Buchung unter [www.fahrflex.ch](http://www.fahrflex.ch) oder per Tel. auf 041 349 42 00



- Youtube: <https://www.youtube.com/watch?v=8SkdukQwWzo>
- Kurzfilm: <https://youtu.be/YX8m-XDBSE0>

### Anleitung

Für eine reibungslose Buchung und Fahrt ist eine Anleitung für die Kunden entwickelt worden. Darin sind Informationen zum Buchungsvorgang und zum Betrieb von FahrFlex erklärt. Die Kunden erhalten in der Hilfestellung Hinweise zu häufig gestellten Fragen (siehe Anhang).

- Zielgruppe: Pflegepersonal, Angehörige, Bewohner/innen und Klienten.
- Umfang: Vorder- und Rückseite.
- Layout: A4 mit der Auflistung der gängigen Fragen.



# 9 Regelbetrieb

## 9.1 Einnahmen und Ausgaben im Betrieb

Die Einnahmen und Ausgaben ändern sich im Vergleich von der Testphase zum Betrieb. Bei der Testphase waren u.a. Initialkosten für das Set-up nötig. Im Betrieb liegen die Kosten bei wiederkehrenden fix- und variablen Betriebskosten. Nachfolgend sind die Einnahmen und Ausgaben gemäss dem Regelbetrieb aufgearbeitet und abgeschätzt. Dabei wird zwischen dem FahrFlex-Betrieb und der Empfehlung für Gesundheitsfahrdienste generell unterschieden.

### Vollkosten FahrFlex

Die Einnahmen und Ausgaben von FahrFlex im Regelbetrieb sind an Rahmenbedingungen geknüpft. Die nachfolgenden Rahmenbedingungen kommen aus der Testphase, sind lokale Gegebenheiten oder durch den Verein FahrFlex entschieden worden:

- Das Wachstum in der Region ist beschränkt.
- Es wird mit dem gleichen Fahrer:innen-Team wie im Testbetrieb gearbeitet.
- Das Gebührenmodell wird im Regelbetrieb beibehalten (mit 1.50 CHF pro Kilometer).
- Im Budget wird fix eingeplant, dass es jährlich ein finanzielles Sponsoring gibt.
- Ohne Fahrzeuganschaffungskosten über FahrFlex (verbleibt bei den teilnehmenden Organisationen).
- Keine Garagierungskosten einrechnen.

Monitoring		Mit Busdienst		Ohne Busdienst	
		Halbjahreswerte Juli-Dez 2021	Jahreswerte 21 hochgerechnet	Halbjahreswerte Juli-Dez 2021	Jahreswerte 21 hochgerechnet
Anzahl Fahrten	Software Go-Fleet	1320	2640	1293	2586
Anzahl Kilometer	Software Go-Fleet	6022	12044	5977	11954
Einnahmen Grundtaxe, km und Betreuung	Software Go-Fleet	23148	46296	23032	46064
Anzahl Fahrten Transporter mit Rollstuhlrampe	Software Go-Fleet	487	974	472	944
Anzahl Betreuungen pro Jahr	Kirchfeld			3	6

Eckwerte	Basis	Faktor	Wert	Bemerkungen
Anzahl Fahrten pro Jahr			3361.8	Wachstum gegenüber 2021
Anzahl Kilometer pro Jahr			15540.2	Wachstum gegenüber 2021
Mittlere Fahrtdauer			0.5	Stunden
Anzahl Stunden Betreuungen pro Jahr			7.8	Wachstum gegenüber 2021
Anzahl Fahrzeuge professionelle Fahrende			2	
Anzahl Fahrzeuge freiwillige Fahrende			10	
Abschreibedauer Fahrzeuge			6	Annahme: lineare Abschreibung
Anteil professionelle Fahrende (Zivi)			37%	
Anteil freiwillige FahrerInnen			63%	
Pensum Verwaltungsaufwand			10%	Administration
Gebührenmodell Grundgebühr			10.00	CHF
Gebührenmodell Kilometer			1.50	CHF
Gebührenmodell Begleitung			40.00	CHF Wartezeit h
Einnahmen Sponsoring			12'500	CHF Spenden für Autos, Werbung an Autos, ...
Stundenlohn professionelle Fahrende (Zivi)	12.5	1.6	CHF 20.00	20 CHF Stundenlohn inkl. Ferien; Faktor 1.6 für Lohn-Gesamtkosten
Stundenlohn Verwaltung	41	1.6	CHF 65.60	41 CHF Stundenlohn inkl. Ferien; Faktor 1.6 für Lohn-Gesamtkosten
Spesen freiwillige FahrerInnen pro Fahrt			CHF 4.00	2.- Grundkosten plus 2.- Parkkosten
Spesen freiwillige FahrerInnen pro km			CHF 1.00	Kilometerentschädigung
Spesen freiwillige FahrerInnen Betreuung			CHF 10.00	Betreuung
Kosten professionelle Fahrzeuge			CHF 0	inkl. MWST; inkl. Innenausbau und Kundenrabatt
Ausgaben Garagierung professionelle Fahrzeuge			CHF 0	
Ausgaben Unterhalt Fahrzeuge			CHF 5'000	pro Fahrzeug für Personalaufwand Unterhalt und Reparaturen
Ausgaben Anlässe und Waren			CHF 1'500	
Ausgaben Sonstige Spesen			500.00	CHF
Ausgaben Fahrzeuge (Unterhalt, Fahrzeug-Versicherung, Reparatur)			3'100.00	CHF
Ausgaben Sachversicherung			135.00	CHF
Ausgaben Werbung			5'500.00	CHF

\*) Faktor Lohn-Gesamtkosten enthält u.a. 13. Monatslohn, Sozialversicherungen, Weiterbildung, Administrationskosten, Arbeitsplatz (Möbel/IT), Büro (Miete/Unterhalt), Verbrauchsmaterial, Bewirtschaftung, Events, Management Führungsspanne

Abbildung 41: Eckwerte Regelbetrieb FahrFlex



Einnahmen	Anzahl KM	Durchschnittstar CHF	Bemerkungen
Erlös aus Fahrten (Grundgebühr)	3361.8		33'618.00 CHF Grundgebühr gemäss Gebührenmodell
Erlös aus Km		15540.2	23'310.30 CHF KM-Gebühr gemäss Gebührenmodell
Erlös aus Betreuung	7.8		312.00 CHF Betreuung gemäss Gebührenmodell
Sponsoring			12'500.00 CHF
<b>Zwischentotal</b>			<b>69'740.30 CHF</b>
Deckungskostenbeitrag der Organisationen			-3'324.57 CHF Negative Werte sind der Gewinn
<b>Total</b>			<b>66'415.73 CHF</b>

Ausgaben	Anzahl KM	Kosten	CHF	Bemerkungen
Abschreibung Auto			0.00 CHF	siehe Hinweise
Anlässe und Waren			1'500.00 CHF	
Spesen freiwillige Fahrer Pauschal	2134.6	4.00 CHF	8'538.40 CHF	Einsatz gemäss Spesenreglement
Spesen freiwillige Fahrer km-Abhängig		9867.4	1.00 CHF	9'867.37 CHF km gemäss Spesenreglement
Spesen freiwillige Fahrer Betreuung	7.8	10.00 CHF	78.00 CHF	pro Stunde Wartezeit gemäss Spesenreglement
Professionelle Fahrende (Zivi)	613.6	20.00 CHF	12'272.00 CHF	
Sonstige Spesen			500.00 CHF	
Fahrzeuge (Unterhalt, Reparatur, Fahrzeug-Versicherung)			10'000.00 CHF	
Garagierung			0.00 CHF	siehe Hinweise
Sachversicherung			135.00 CHF	
Verwaltungsaufwand	201.6	65.60 CHF	13'224.96 CHF	48W*42h= ca. 2000h
Anbindungskosten Fahrzeuge	2	600.00 CHF	1'200.00 CHF	siehe Hinweise
Anbindungskosten freiwillig Fahrer	10	360.00 CHF	3'600.00 CHF	40% Rabatt auf Aushilfsfahrzeuge
Auswertung Analytics	12	0.00 CHF	0.00 CHF	inkl. In Go-Fleet
Werbung			5'500.00 CHF	
<b>Total</b>			<b>66'415.73 CHF</b>	

#### Legende

Angaben aus Software Go-Fleet	Jährlich erfassen
Festgelegte Werte	Im Rahmen des Geschäftsmodells festgelegt
Geschätzte Werte	Geschätzte variable Kennwerte

#### Hinweise

Gebühren Software Go-Fleet	go! Essentials (420.- resp. 35.-/Fz und Mt), go! Dispatching (120.- reps. 10.-) und go! Web (60.- resp. 5.-)
Anteil Lizenzkosten Software Go-Fleet	7.23%
Kosten professionelle Fahrzeug	Nicht bei FahrFlex. Die professionellen Fahrzeuge stellen die beteiligten Organisationen
Ausgaben Garagierung professionelle Fahrzeuge	Nicht bei FahrFlex. Die Garagierung von professionellen Fahrzeuge liegen bei den beteiligten Organisationen
Wachstum	Im zweiten Betriebsjahr grosses Potenzial. Später abflachend oder gemäss Wunsch.

Abbildung 42: Ein- und Ausgaben Regelbetrieb FahrFlex (Vollkosten, Stand 22.4.22)



## Gesundheitsfahrdienst

Nachfolgend eine Beispielrechnungen aufgebaut auf den Ein- und Ausgaben von FahrFlex, wie der Betrieb eines kostendeckenden Gesundheitsfahrdiensts funktionieren könnte. Eckwerte:

- Es wird von einer grösseren regionalen Nachfrage ausgegangen.
- Mehr Fahrer:innen nötig, um die erhöhte Nachfrage bedienen zu können.
- Der Fahrpreis ist näher beim Kilometerpreis des Taxis (2.50.- pro Kilometer).
- Der Betrieb ist vollständig selbsttragend (ohne Sponsoring oder Spenden).
- Rechnung inkl. Abschreibung der Fahrzeuganschaffung und mit jährlichen Garagierungskosten.

Monitoring		Mit Busdienst		Ohne Busdienst	
		Halbjahreswerte	Jahreswerte 21	Halbjahreswerte	Jahreswerte 21
		Juli-Dez 2021	hochgerechnet	Juli-Dez 2021	hochgerechnet
Anzahl Fahrten	Software Go-Fleet	1320	2640	1293	2586
Anzahl Kilometer	Software Go-Fleet	6022	12044	5977	11954
Einnahmen Grundtaxe, km und Betreuung	Software Go-Fleet	23148	46296	23032	46064
Anzahl Fahrten Transporter mit Rollstuhlrampe	Software Go-Fleet	487	974	472	944
Anzahl Betreuungen pro Jahr	Kirchfeld			3	6

Eckwerte	Basis	Faktor	Wert	Bemerkungen
Anzahl Fahrten pro Jahr			4396.2	Wachstum gegenüber 2021
Anzahl Kilometer pro Jahr			20321.8	Wachstum gegenüber 2021
Mittlere Fahrtdauer			0.5	Stunden
Anzahl Stunden Betreuungen pro Jahr			66.0	Wachstum gegenüber 2021
Anzahl Fahrzeuge professionelle Fahrende			2	
Anzahl Fahrzeuge freiwillige Fahrende			12	
Abschreibedauer Fahrzeuge			6	Annahme: lineare Abschreibung
Anteil professionelle Fahrende (Zivi)			37%	
Anteil freiwillige FahrerInnen			63%	
Pensum Verwaltungsaufwand			10%	Administration
Gebührenmodell Grundgebühr			10.00 CHF	
Gebührenmodell Kilometer			2.50 CHF	
Gebührenmodell Begleitung			40.00 CHF	Wartezeit h
Einnahmen Sponsoring			CHF 0	Spenden für Autos, Werbung an Autos, ...
Stundenlohn professionelle Fahrende (Zivi)	12.5	1.6	CHF 20.00	20 CHF Stundenlohn inkl. Ferien; Faktor 1.6 für Lohn-Gesamtkosten
Stundenlohn Verwaltung	41	1.6	CHF 65.60	41 CHF Stundenlohn inkl. Ferien; Faktor 1.6 für Lohn-Gesamtkosten
Spesen freiwillige FahrerInnen pro Fahrt			CHF 4.00	2.- Grundkosten plus 2.- Parkkosten
Spesen freiwillige FahrerInnen pro km			CHF 1.00	Kilometerentschädigung
Spesen freiwillige FahrerInnen Betreuung			CHF 10.00	Betreuung
Kosten professionelle Fahrzeug			CHF 50'000	inkl. MWST; inkl. Innenausbau und Kundenrabatt
Ausgaben Garagierung professionelle Fahrzeuge			CHF 2'880	120.- pro Parkplatz
Ausgaben Unterhalt Fahrzeuge			CHF 5'000	pro Fahrzeug für Personalaufwand Unterhalt und Reparaturen
Ausgaben Anlässe und Waren			CHF 1'500	
Ausgaben Sonstige Spesen			500.00 CHF	
Ausgaben Fahrzeuge (Unterhalt, Fahrzeug-Versicherung, Reparatur)			3'100.00 CHF	
Ausgaben Sachversicherung			135.00 CHF	
Ausgaben Werbung			5'500.00 CHF	

\*) Faktor Lohn-Gesamtkosten enthält u.a. 13. Monatslohn, Sozialversicherungen, Weiterbildung, Administrationskosten, Arbeitsplatz (Möbel/IT), Büro (Miete/Unterhalt), Verbrauchsmaterial, Bewirtschaftung, Events, Management Führungsspanne

Abbildung 43: Eckwerte Regelbetrieb für einen Gesundheitsfahrdienst auf Basis Projekt FahrFlex



Einnahmen	Anzahl KM	Durchschnittstar CHF	Bemerkungen
Erlös aus Fahrten (Grundgebühr)	4396.2		43'962.00 CHF Grundgebühr gemäss Gebührenmodell
Erlös aus Km	20321.8		50'804.50 CHF Km-Gebühr gemäss Gebührenmodell
Erlös aus Betreuung	66.0		2'640.00 CHF Betreuung gemäss Gebührenmodell
Sponsoring			0.00 CHF siehe Hinweise
Zwischentotal			97'406.50 CHF
Deckungskostenbeitrag der Organisationen			-702.79 CHF Negative Werte sind der Gewinn
Total			96'703.71 CHF

Ausgaben	Anzahl KM	Kosten	CHF	Bemerkungen
Abschreibung Auto			16'666.67 CHF	
Anlässe und Waren			1'500.00 CHF	
Spesen freiwillige Fahrer Pauschal	2791.4	4.00 CHF	11'165.60 CHF	Einsatz gemäss Spesenreglement
Spesen freiwillige Fahrer km-Abhängig	12903.5	1.00 CHF	12'903.48 CHF	km gemäss Spesenreglement
Spesen freiwillige Fahrer Betreuung	66.0	10.00 CHF	660.00 CHF	pro Stunde Wartezeit gemäss Spesenreglement
Professionelle Fahrende (Zivi)	802.4	20.00 CHF	16'048.00 CHF	
Sonstige Spesen			500.00 CHF	
Fahrzeuge (Unterhalt, Reparatur, Fahrzeug-Versicherung)			10'000.00 CHF	
Garagierung			2'880.00 CHF	
Sachversicherung			135.00 CHF	
Verwaltungsaufwand	201.6	65.60 CHF	13'224.96 CHF	48W*42h= ca. 2000h
Anbindungskosten Fahrzeuge	2	600.00 CHF	1'200.00 CHF	siehe Hinweise
Anbindungskosten freiwillig Fahrer	12	360.00 CHF	4'320.00 CHF	40% Rabatt auf Aushilfsfahrzeuge
Auswertung Analytics	14	0.00 CHF	0.00 CHF	inkl. In Go-Fleet
Werbung			5'500.00 CHF	
Total			96'703.71 CHF	

#### Legende

Angaben aus Software Go-Fleet

Festgelegte Werte

Geschätzte Werte

Unterschied zu FahrFlex

Jährlich erfassen

Im Rahmen des Geschäftsmodells festgelegt

Geschätzte variable Kennwerte

#### Hinweise

Gebühren Software Go-Fleet

Anteil Lizenzkosten Software Go-Fleet

Sponsoring

Wachstum

go! Essentials (420.- resp. 35.-/Fz und Mt), go! Dispatching (120.- reps. 10.-) und go! Web (60.- resp. 5.-) 5.71%

Gesundheitsfahrdienst soll ohne Sponsoring funktionieren

Im zweiten Betriebsjahr grosses Potenzial. Später abflachend oder gemäss Wunsch.

Abbildung 44: Ein- und Ausgaben Regelbetrieb für einen Gesundheitsfahrdienst auf Basis Projekt FahrFlex (Unterschied zur Regelbetrieb FahrFlex gelb markiert, Stand 22.4.22)

## 9.2 Wissenstransfer

Ein wichtiger Teil der Testphase FahrFlex ist neben dem gelungenen Übergang zum regulären Betrieb der Wissensgewinn. Gesundheitsfahrdienste können digitalisiert und dadurch effizienter werden. Das hat Vorteile für die Mobilität von mobilitätseingeschränkten Personen und die ökologische Nachhaltigkeit.

Der vorliegende Bericht fasst das gewonnene Wissen transparent zusammen und zeigt auf, dass dieses Konzept replizierbar ist. Neben dem Schlussbericht werden die Öffentlichkeit und die Interessensgruppen auch mit weiteren Mitteln informiert. Neben verschiedenen Newsbeiträgen in den klassischen Medien sind auch die Sozialen Medien auf diversen Kanälen bespielt. Ein Beispiel zur nationalen Wissensverbreitung ist der ausführliche Beitrag im VCS-Magazin sowohl in Deutsch als auch Französisch (siehe Beilage).

Um noch mehr Personen zu erreichen, wurde ein Kurzfilm gedreht und auf verschiedenen Plattformen veröffentlicht. Der Kurzfilm behandelt den Ablauf des Fahrdienstes und beginnt mit der Schlusszene und kompakten Informationen. Damit sollen innerhalb der ersten paar Sekunden den Kürzestzuschauer die wichtigsten Informationen zu FahrFlex mitgegeben werden. Der Kurzfilm geht weiter, in dem von der Schlusszene an den Start zurückgespult wird. Dann hat der Zuschauer eine Minute lang Einblick in den Ablauf von FahrFlex und erhält weitere Informationen zur Dienstleistung. Zusammengefasst werden die folgenden Themen in dieser Reihenfolge behandelt: Fahrdienst erklärt, Fahrtantritt und -abschluss, Fahrt und Software-Applikation. ([Kurzfilm](#)).





Abbildung 45: Ausschnitt aus dem Kurzfilm *FahrFlex* (*Kurzfilm*).

Damit mehr digitalisierte Fahrdienste in der Schweiz realisiert werden, gibt es auch den Projektflyer (siehe Anhang). Dort können sich Interessierte zu FahrFlex informieren. Das Ziel ist, weitere Gesundheitseinrichtungen für FahrFlex zu gewinnen oder neue Gesundheitsfahrdienste in neuen Regionen auf Basis dieses Konzepts ins Leben zu rufen.

# 10 Anhang

Kunden-Web-App/Webseite ([www.fahrflex.ch](http://www.fahrflex.ch))



## Herzlich willkommen bei FahrFlex

Die drei Horwer Organisationen Kirchfeld, Spitex Horw und Tagesstätte Pilatusblick haben sich mit FahrFlex zum Ziel gesetzt, in der Agglomeration Luzern den Transport von älteren Personen oder Menschen mit einer Beeinträchtigung gemeinsam zu organisieren.

**BUCHEN**

### Wichtige Informationen zum Start

Zu Beginn richtet sich das Angebot an die Bewohnerinnen und Bewohner des Kirchfelds. Betriebszeiten sind von Mo-Fr, 8-18 Uhr (In Ausnahmefällen ab 6 resp. bis 20 Uhr). Unsere Fahrzeuge zum Start:



**Private Autos freiwilliger FahrerInnen**

3 Personen 3 Gepäckstücke Benzin

## Warum FahrFlex genau richtig ist für Sie

### Einfach buchen

Fahrten können bis zu 2 Tage vor Fahrdatum online gebucht werden. Freiwillige Fahrerinnen und Fahrer, Personal von FahrFlex oder ein aufgebotener Drittfahrdienst holen Sie ab.

### Begleitung

Sie werden mit FahrFlex bis zum Ziel gefahren und auf Wunsch durch das Fahrpersonal begleitet (CHF 40.-/h). Angehörige oder persönliche aufgebotene Begleitperson sind im Fahrpreis inkludiert.

### Fahrzeuge

In unserer Flotte gibt es Fahrzeuge für jeden Fall. Buchen Sie ein Auto oder ein Transporter mit Rollstuhlrampe (CHF 10.- Grundgebühr pro Fahrt. Zusätzlich CHF 1.50.-/km. Annullationsgebühr bis 24h vorher: CHF 30.-)

**Bestellen Sie Ihre Fahrt noch heute**

**BUCHEN**


Fahrzeuge Vorteile Services Referenzen Über uns Partner

## In wenigen Schritten zur Fahrt

Anleitung Preise Fahrt Preise Betreuung Hinweise



Eine Fahrt kann vom Pflegepersonal, von den Angehörigen oder direkt von den Kundinnen und Kunden gebucht werden. Klicken Sie auf "Buchen" und erfassen Sie den Namen und die Telefonnummer des Fahrgastes. Geben Sie das Fahrdatum und die Abfahrtszeit ein. Suchen Sie das benötigte Fahrzeug aus, geben Sie die Betrauungsanforderungen ein und schliessen Sie die Bestellung mit "Jetzt Buchen" ab. Ihre Bestellung muss mindestens 48h vor der Fahrt erfolgen. Die Dienstleistung bezahlen Sie nach Abschluss bequem per Rechnung.

**BUCHEN**

## FahrFlex - bleiben Sie mobil

**“ Ziel von FahrFlex ist, Kräfte zu bündeln, Ressourcen zu schonen und die Mobilität zu verbessern. ”**

Marco Müller, Kirchfeld

## Haben Sie Fragen zur gebuchten Fahrt?

**Sie erreichen FahrFlex per Email unter [info@kirchfeld.ch](mailto:info@kirchfeld.ch) oder per Telefon unter 041 349 41 41 an den Wochentagen zwischen 8:00-10:00 Uhr.**

Um die Mobilität von älteren Personen oder Menschen mit einer Beeinträchtigung zu verbessern, starteten die drei Horwer Organisationen Kirchfeld, Spitex Horw und Tagesstätte Pilatusblick im Mai 2021 mit FahrFlex ein schweizweit neuartiges Projekt. Mit einer digitalen Plattform, gemeinsam genutzten Fahrzeugen sowie freiwilligen und professionellen Fahrern wollen sie ihren Fahrdienst flexibilisieren und zeitgemäss gestalten. Das Projekt wird vom Bund und Stiftungen unterstützt und durch das Mobilitätsunternehmen Trafiko konzeptionell begleitet. Organisiert ist FahrFlex als Verein. Aus den Vereinsstatuten: Unter dem Namen FahrFlex besteht ein gemeinnütziger, unabhängiger Verein im Sinne von Art. 60 ff. ZGB mit Sitz in Horw. Der Verein ist politisch und konfessionell unabhängig, verfolgt keine kommerziellen Zwecke und erstrahlt keinen Gewinn. Die Organe sind ehrenamtlich tätig. Der Verein bezweckt den Transport und die Begleitung von Menschen, die dauerhaft oder vorübergehend in ihrer Mobilität eingeschränkt sind, mit dem Fokus auf die Region Luzern. Der Verein bezweckt zudem die soziale Teilhabe und Selbstbestimmung von mobilitätseingeschränkten Menschen, die Förderung der Lebensqualität von vulnerablen Menschen (mit Demenz, psych. oder physische Erkrankung, Unfall oder sonstige Beeinträchtigung), die Kooperation zwischen verschiedenen Organisationen im Sozial- und Gesundheitsbereich, im Sinne einer integrierten Versorgung, die Entlastung von betreuenden und pflegenden Angehörigen, die Förderung von digitalen Technologien und Entwicklungen sowie von Innovation. Im Fokus steht eine effiziente und nachhaltige Mobilität (umwelt- und klimaverträglich), welche die bestehenden Angebote (z.B. ÖV) sinnvoll ergänzt, im Sinne einer neuen multimodalen Mobilitätskultur, wie auch das Schliessen von Angebotslücken und Erfüllen von Bedürfnissen von mobilitätseingeschränkten Menschen.

## Mitglieder des Verein FahrFlex















Medienmitteilung vom Mittwoch, 5. Mai 2021

## FahrFlex flexibilisiert Fahrdienst im Gesundheitswesen

Um die Mobilität von älteren Personen oder Menschen mit einer Beeinträchtigung zu verbessern, starten die drei Horwer Organisationen Kirchfeld, Spitex Horw und Tagesstätte Pilatusblick mit FahrFlex ein schweizweit neuartiges Projekt. Mit einer digitalen Plattform, gemeinsam genutzten Fahrzeugen sowie freiwilligen und professionellen Fahrern wollen sie ihren Fahrdienst flexibilisieren und zeitgemäss gestalten. Das vom Bund unterstützte Projekt startet am 5. Mai 2021 in eine Testphase im Live-Betrieb und soll ab Herbst weiter ausgebaut werden.

Der neu gegründete Verein FahrFlex (bestehend aus der Spitex Horw, der Kirchfeld AG und der Tagesstätte Pilatusblick) hat sich zum Ziel gesetzt, in Horw und Umgebung den Transport von Menschen, die dauerhaft oder vorübergehend in ihrer Mobilität eingeschränkt sind, gemeinsam zu organisieren. Heute disponiert jede Organisation separat per Telefon, mit eigenen Fahrzeugen und eigenem Fahrpersonal den Fahrdienst. In Zukunft sollen Fahrten – beispielsweise zum Arzt – effizienter und unter Nutzung digitaler Hilfsmittel angeboten werden.

### Sharing der Fahrzeuge und digitale Plattform

„Ziel von FahrFlex ist, Kräfte zu bündeln, Ressourcen zu schonen und die Mobilität zu verbessern“, sagt Marco Müller Vereinspräsident und Geschäftsführer vom Kirchfeld. Zu diesem Zweck wird der Fahrdienst digitalisiert und die Fahrzeuge organisationsübergreifend im Sinne von «Sharing» genutzt. Als Basis dient die Taxi-Software go! Fleet. Per Web-App können beispielweise die Angehörigen oder das Pflegepersonal jederzeit Fahrten für ältere Personen oder Menschen mit einer Beeinträchtigung buchen. Die Fahraufträge werden über die digitale Plattform zu freiwilligen und professionellen Fahrern disponiert. Diese können wiederum auf einer speziellen Fahrer-App die Fahraufträge entgegennehmen. Auch die Abrechnung soll schlussendlich über die Plattform erfolgen. „Dieser koordinierte Fahrdienst ermöglicht mobilitätseingeschränkten Personen grössere Freiheiten bei bezahlbarem Preis“, ist Theres Bieri von Spitex Horw überzeugt.

### Schrittweiser Ausbau

Vom kommenden Mai bis Frühling 2022 wird FahrFlex getestet und schrittweise in seinen Funktionen erweitert, bevor das Angebot dann in den regulären Betrieb übergeht. „Denkbar ist auch eine Integration von weiteren Gesundheitsorganisationen in der Region“, sagt Markus Bider von der Tagesstätte Pilatusblick. Bereits geplant ist ab Herbst, dass bei freien Kapazitäten auch Besucherinnen und Besucher oder Mitarbeitende der Gesundheitsorganisationen FahrFlex nutzen können. Unter anderem soll zu diesem Zeitpunkt auch der heutige privat betriebene Kirchfeld-Bus in FahrFlex integriert werden. Mit dieser Öffnung der Fahrten kann ein erster Schritt Richtung „Pooling“ (geteilte Fahrt) erreicht werden.

### Potential für die ganze Schweiz

Fahrdienste im Gesundheitswesen existieren in der ganzen Schweiz – oft nicht digitalisiert, ohne Zusammenarbeit und mit schlecht ausgelasteten Fahrzeugen. Deshalb sieht der Bund im Projekt FahrFlex grosses Potential. Neben der Koordinationsstelle für nachhaltige Mobilität (KOMO) des Bundes finanzieren auch Stiftungen und die Gemeinde Horw das Projekt mit. Das Konzept für FahrFlex entwickelte das Horwer Mobilitätsunternehmen Trafiko, welches die Testphase begleitet und auswertet. Technischer Partner ist yourmile aus Zürich. Die Gesamtkosten belaufen sich bis Mai 2022 auf 193'000 Franken.

### Auskunft

Marco Müller, Präsident Verein FahrFlex, info@fahrflex.ch, 078 649 23 90

### Foto

Beiliegendes Foto: Priska Ketterer

Medienmitteilung vom Montag, 21. Juni 2021

## Crowdfunding: Horwer Fahrdienst sammelt für neues Rollstuhlauto

Seit Anfang Mai bietet der Verein FahrFlex in Horw einen Fahrdienst für ältere und mobilitätseingeschränkte Menschen an. Das gemeinsame Angebot vom Alterszentrum Kirchfeld, der Spitex Horw und der Tagesstätte Pilatusblick ist bereits nach kurzer Zeit sehr gefragt. 18 freiwillige Fahrerinnen und Fahrer begleiten mit grossem Engagement Betagte zur Ärztin, in die Augenklinik oder zum Coiffeur.

Nach nur 7 Wochen wurden schon 100 Aufträge ausgeführt. 88% davon waren Hin- und Rückfahrten, 12% einfache Fahrten. Für fast 1/3 der Fahrten ist jeweils ein Rollstuhlauto erforderlich. Da die Nachfrage durch Mund zu Mund Propaganda von Woche zu Woche steigt, ohne gross Werbung zu machen, beseht bereits jetzt Handlungsbedarf. Marco Müller, Geschäftsführer vom Kirchfeld und Präsident vom Verein FahrFlex: «Damit alle Anfragen erfüllt werden können, brauchen wir bereits jetzt ein zweites Rollstuhlauto.»

Bei der Beschaffung des neuen Rollstuhlautos setzt der Verein FahrFlex auf Crowdfunding. Theres Bieri, Geschäftsführerin der Spitex Horw und Vorstandsmitglied von FahrFlex dazu: «Bei der Anschaffung eines Rollstuhlautos sind wir darauf angewiesen, dass sich viele Privatpersonen und Firmen aus Horw und Umgebung mit einer kleinen oder grossen Spende an den Kosten von 50'000 Franken beteiligen. Nur gemeinsam können wir dies stemmen!»

Der Verein hat sich zum Ziel gesetzt, die Fr. 50'000 für das neue Rollstuhlauto innert 2 Monaten (bis spätestens 23. August 2021) zu sammeln. Spenden für das neue Rollstuhlauto sind möglich online unter [www.lokalhelden.ch/fahrflex](http://www.lokalhelden.ch/fahrflex), via Twint-App mit nebenstehendem QR-Code oder mittels Überweisung an IBAN CH26 8080 8001 9149 9420 0 (Raiffeisenbank Horw), lautend auf Verein FahrFlex, Kirchfeld 1, 6048 Horw.



### Auskunft

Marco Müller, Präsident Verein FahrFlex, info@fahrflex.ch, Tel. 078 649 23 90



**Bildlegende:**  
Der Horwer Fahrdienst sammelt Geld für Rollstuhlauto  
Foto: Priska Ketterer

Das **Kurzvideo** (1:49 Min) zum Crowdfunding finden Sie hier: <https://youtu.be/8SkdukQwWzo>



# Blickpunkt

Informationen der Gemeinde Horw

Nr. 158 / 30. April 2021



## GEBUCHT

Der neue Fahrdienst «FahrFlex» ist ein Gemeinschaftsprojekt

## ABGESTÜTZT

Der Bebauungsplan Winkel ist in breitem Dialog entstanden

## GESTARTET

Das Kulturhaus Zwischenbühne kann endlich seine Türen öffnen

## Neuer Horwer Fahrdienst dank vereinten Kräften



Ein Bewohner des Kirchfelds wird startklar gemacht für eine Fahrt mit Fahrflex.



**Gemeinsam kommt man besser vorwärts: Mehrere Institutionen in Horw haben sich im Verein Fahrflex für einen gemeinsamen Fahrdienst zusammengetan. Die Idee könnte auch an anderen Orten Schule machen.**

Ab dem 3. Mai können die Bewohnerinnen und Bewohner des Kirchfelds sowie Klientinnen und Klienten der Spitex Horw und der Tagesstätte Pilatusblick den neuen Fahrdienst Fahrflex nutzen. Der neu gegründete Verein Fahrflex hat sich zum Ziel gesetzt, in Horw und Umgebung den Transport von Menschen, die dauerhaft oder vorübergehend in ihrer Mobilität eingeschränkt sind, gemeinsam zu organisieren. Heute disponiert jede Organisation separat per Telefon, mit eigenen Fahrzeugen und eigenem Fahrpersonal ihren Fahrdienst. In Zukunft sollen Fahrten – beispielsweise zum Arzt – effizienter und unter Nutzung digitaler Hilfsmittel angeboten werden. «Dieser koordinierte Fahrdienst ermöglicht mobilitätseingeschränkten Personen grössere Freiheiten bei bezahlbarem Preis», ist Theres Bieri von der Spitex Horw überzeugt.

### Sharing der Fahrzeuge und digitale Plattform

«Ziel von Fahrflex ist es, Kräfte zu bündeln, Ressourcen zu schonen und die Mobilität zu verbessern», sagt Marco Müller, Vereinspräsident und Geschäftsführer des Kirchfelds. Die Fahrzeuge werden organisationsüber-

greifend genutzt. Auf der Basis der Zürcher Taxi-Software «go! Fleet» können Personen, deren Angehörige oder das Pflegepersonal jederzeit Fahrten buchen. Die Fahraufträge werden über die digitale Plattform freiwilligen und professionellen Fahrern angeboten. Auch die Abrechnung soll letztlich über die Plattform erfolgen.

### Kirchfeld, Spitex und Tagesstätte Pilatus starten

In einem ersten Schritt steht Fahrflex den Bewohnerinnen und Bewohnern des Kirchfelds ab 3. Mai zur Verfügung. Später können Kundinnen und Kunden der Spitex Horw und der Tagesstätte Pilatusblick das Angebot ebenfalls nutzen. Bis zum Abschluss der Testphase im Frühling 2022 soll Fahrflex schrittweise in seinen Funktionen erweitert werden. «Denkbar ist auch eine Integration von weiteren Gesundheitsorganisationen in der Region», sagt Markus Bider von der Tagesstätte Pilatusblick. Bereits geplant ist ab Herbst, dass bei

freien Kapazitäten auch Besucherinnen und Besucher oder Mitarbeitende der Gesundheitsorganisationen Fahrflex nutzen können. Unter anderem soll zu diesem Zeitpunkt auch der heutige privat betriebene Kirchfeld-Bus in Fahrflex integriert werden.

### Horwer Idee für die ganze Schweiz

Fahrdienste im Gesundheitswesen existieren in der ganzen Schweiz – oft nicht digitalisiert, ohne Zusammenarbeit und mit meist schlecht ausgelasteten Fahrzeugen. Deshalb sieht der Bund im Projekt Fahrflex grosses Potential, den Ansatz auch ausserhalb von Horw zu verwenden. Neben dem Bund finanzieren auch Stiftungen und die Gemeinde Horw das Projekt mit. Übrigens stammt auch das Konzept aus Horw – vom Mobilitätsunternehmen Trafiko.

### Freiwillige Fahrerinnen und Fahrer gesucht

Können Sie sich vorstellen, einen älteren Menschen zum Arzt, in die Therapie oder zum Coiffeur zu fahren oder einen Gast der Tagesstätte sicher nach Hause zu bringen? Die Termine sind meist 48 Stunden vor dem Einsatz bekannt und werden Ihnen auf Ihr Smartphone übermittelt. Wenn Sie einen Führerausweis besitzen und in Horw oder Umgebung wohnen, freut sich der Verein Fahrflex auf Ihre Anfrage. Susanna Ineichen, Freiwilligenkoordinatorin, steht Ihnen gerne für weitere Informationen zur Verfügung: 041 349 41 41 oder [susanna.ineichen@kirchfeld.ch](mailto:susanna.ineichen@kirchfeld.ch)

Anleitung

## So funktioniert FahrFlex

Der Verein FahrFlex (bestehend aus der Spitex Horw, dem Kirchfeld und der Tagesstätte Pilatusblick) hat sich zum Ziel gesetzt, in Horw und Umgebung den Transport von Menschen, die in ihrer Mobilität eingeschränkt sind, gemeinsam zu organisieren.



In einem ersten Schritt profitieren die Bewohner/innen und Klienten des Kirchfelds ab 3. Mai 2021. Wenig später können Kunden der Spitex und der Tagesstätte Pilatusblick vom neuen Fahrdienst FahrFlex profitieren. Eine Fahrt kann vom Pflegepersonal, von den Angehörigen oder direkt von den Kundinnen und Kunden gebucht werden.

### In wenigen Schritten zur Fahrt

- [www.fahrflex.ch](http://www.fahrflex.ch) am Computer oder Smartphone aufrufen und auf „Buchen“ klicken.
- Name und Telefonnummer der zu fahrenden Person erfassen.
- Mindestens 48h vor der Fahrt die gewünschte Reise mit Start und Zielort erfassen, sowie den gewünschten Fahrzeugtyp auswählen.
- Im Bemerkungsfeld folgende Attribute bei Bedarf erfassen:
  - Rollator: <ja/nein>
  - Angehörige oder persönliche Begleitperson fährt mit (im Fahrpreis inkl): <ja/nein>
  - Begleitperson Fahrpersonal nötig (40.-/h): <ja/nein>
  - Fahrt medizinisch notwendig: <ja/nein>
  - Auftraggeber dieser Fahrt: <Name, Telefonnummer>
- Am Tag der Fahrt: Mindestens 5 Minuten vor Fahrtbeginn am Abfahrtsort bereitstehen.
- Am Zielort aussteigen.
- Für die Fahrt wird im Nachgang eine Rechnung zugestellt.

### Hinweis zur Erfassung der Fahrt:

- Eine Retour-Fahrt muss mit zwei separaten Fahrten erfasst werden.
- Für einen Arztbesuch inkl. Begleitung und Warten müssen die Hin- und Rückfahrt mit zwei separaten Fahrten erfasst werden. Unter Bemerkungen anführen, ob eine Begleitung durch den Fahrer resp. die Fahrerin gewünscht ist.
- Eine Bestätigung der online erfassten Fahrt erfolgt nicht.

## Wichtigste Fragen und Antworten

### Wer kann von FahrFlex profitieren?

In der Startphase richtet sich das Angebot an die Bewohnerinnen und Bewohner, Kundinnen und Kunden sowie Klienten des Kirchfelds, der Spitex Horw und der Tagesstätte Pilatus. In einem weiteren Schritt ist ein Ausbau für weitere Zielgruppen und Organisationen denkbar.

### Wer kann eine Fahrt buchen?

Eine Fahrt kann vom Pflegepersonal, von den Angehörigen oder direkt von den Kundinnen und Kunden gebucht werden.

### Wo muss die Fahrt gebucht werden?

Die Buchung kann auf [www.fahrflex.ch](http://www.fahrflex.ch) erfasst werden. Voraussetzung ist ein Computer oder ein Smartphone mit Internetzugang. Eine spezielle App ist nicht notwendig. Alternativ kann die Fahrt auch telefonisch unter 041 349 42 00 (Mo–Fr, 8-11.45 und 13.15-16.30) vorreserviert werden.

### Was passiert bei einer kurzfristigen Anfrage oder bei einer Stornierung?

In diesem Fall ist eine telefonische Absage unter 041 349 42 00 notwendig. Annullationsgebühr bis 24h vorher: CHF 30.-

### Wie sind die Betriebszeiten von FahrFlex?

Betriebszeiten Mo-Fr, 8-18 Uhr (In Ausnahmefällen ab 6 resp. bis 20 Uhr). Eine Fahrt muss mindestens 48 Stunden im Voraus gebucht werden.

### Was kostet die Fahrt?

Die Preise sind auf [www.fahrflex.ch](http://www.fahrflex.ch) einsehbar (CHF 10.- Grundgebühr, 1.50.- pro Kilometer, auf Wunsch Begleitung durch Fahrpersonal für CHF 40.-/h - beispielsweise für Arztbesuch).

### Kann eine erweiterte Begleitung sichergestellt werden?

Es gibt zwei Möglichkeiten, um die Kundinnen und Kunden erweitert zu begleiten

- Angehörige oder persönliche Begleitperson, welche mitfährt. Die Kundschaft bietet diese Person selbstständig auf (im Fahrpreis inklusiv).
- Begleitperson Fahrpersonal: Beispielsweise bei einem Arztbesuch mit gebuchter Hin- und Rückfahrt stellt das Fahrpersonal die Betreuung am Zwischenziel sicher.

Bei der Buchung sind die erweiterten Begleitanforderungen anzugeben. Ohne Angabe wird die Fahrt als reine Taxifahrt gebucht (dort inkludiert ist 15 Minuten Begleitung, z.B. Abholen an der Haustüre).

### Kann FahrFlex ausgebucht sein?

FahrFlex arbeitet mit freiwilligen und professionellen Fahrern sowie externen Transportdienstleistern. Jede Fahrt wird versucht, auf einen dieser Anbieter zu disponieren. Sollte dies nicht möglich sein, werden Kundinnen und Kunden telefonisch informiert.

### Idee hinter FahrFlex?

Um die Mobilität von älteren Personen oder Menschen mit einer Beeinträchtigung zu verbessern, starten die drei Horwer Organisationen Kirchfeld, Spitex und Tagesstätte Pilatusblick mit FahrFlex ein schweizweit neuartiges Projekt. Mit einer digitalen Plattform, gemeinsam genutzten Fahrzeugen sowie freiwilligen und professionellen Fahrern wollen sie ihren Fahrdienst flexibilisieren und zeitgemäss gestalten. Vom kommenden Mai bis Frühling 2022 wird FahrFlex getestet und schrittweise in seinen Funktionen erweitert, bevor das Angebot in den regulären Betrieb übergeht.

### Kontakt

Verein FahrFlex, c/o Kirchfeld AG, Kirchfeld 1, 6048 Horw, 041 349 42 00, [info@fahrflex.ch](mailto:info@fahrflex.ch)  
[www.fahrflex.ch](http://www.fahrflex.ch)



# FahrFlex



## Mit FahrFlex bleiben Sie mobil.

Der neu gegründete Verein FahrFlex (bestehend aus der Kirchfeld AG, der Spitex Horw und der Tagesstätte Pilatusblick) hat sich zum Ziel gesetzt, in Horw und Umgebung den Transport von älteren und in ihrer Mobilität eingeschränkter Personen gemeinsam zu organisieren.

### **Wofür kann FahrFlex genutzt werden?**

Medizinische Fahrten (Spital, Hausärztin, Zahnarzt, Röntgen), Hin- und Rückfahrt Tagesbetreuung, Termine beim Optiker, Orthopäden oder einer Physiotherapie, Coiffure, Gespräche bei der Bank, einer Anwältin oder Beratungsstelle, Ein- und Austritt ins Heim oder Spital, Soziale Teilhabe (z.B. Teilnahme am Mittagstisch, Besuch bei oder von Bekannten), Gang auf den Friedhof, kleiner Ausflug in der Region, Einkaufen, etc.

### **Einsatzgebiet**

FahrFlex ist in der Regel in Horw, Kriens und Luzern unterwegs. Situativ sind auch andere Einsatzgebiete möglich (Agglo Luzern, Hergiswil NW etc.).

### **Wie sind die Betriebszeiten?**

Mo–Fr, 8.00 – 18.00 Uhr (in Ausnahmefällen ab 6.00 resp. bis 20.00 Uhr). Eine Fahrt soll möglichst 48 Stunden im Voraus gebucht werden.



### Was kostet die Fahrt?

Die Preise sind auf [www.fahrflex.ch](http://www.fahrflex.ch) einsehbar. Fr. 10.00 Grundgebühr, Fr. 1.50.– pro Kilometer, auf Wunsch mit Begleitung für Fr. 40.00 /h (z.B. für Arztbesuch, Spitaltermin).

### Preisbeispiele

Dorfzentrum Horw – medbase Allmend  
Fr. 13.00 einfach, Fr. 26.00 retour  
Dorfzentrum Horw – Kantonsspital Luzern  
Fr. 21.00 einfach, Fr. 42.00 retour  
Dorfzentrum Horw – Kirchfeld Horw  
Fr. 13.00 einfach, Fr. 26.00 retour

### Wie wird eine Fahrt gebucht?

- [www.fahrflex.ch](http://www.fahrflex.ch) am Computer oder Smartphone eingeben und auf „Buchen“ klicken.
- Alternativ kann die Fahrt auch telefonisch unter 041 349 42 00 (Mo - Fr, 8 - 11.45 und 13.15 - 16.30 Uhr) reserviert werden.

### Hinweis zur Erfassung der Fahrt:

- Eine Retour-Fahrt muss mit zwei separaten Fahrten erfasst werden.
- Name und Telefonnummer sowie Datum, Start und Zielort erfassen.
- Fahrten sollen wenn möglich 48h im Voraus reserviert werden

### Wie funktioniert die Bezahlung?

Die Kosten für FahrFlex werden dem/der Auftraggeber/in monatlich in Rechnung gestellt.

### Wie muss ich bei einer Verschiebung oder Stornierung vorgehen?

In diesem Fall ist eine telefonische Absage unter 041 349 42 00 notwendig. Annullationsgebühr bei Absage weniger als 24h vor der Fahrt: Fr. 30.00

### Sind auch kurzfristige Fahrten möglich?

Je nach Verfügbarkeit. Fragen Sie in solchen Fällen unter der Woche telefonisch unter Tel. 041 349 42 00 nach, vielleicht kann die Fahrt mit FahrFlex kurzfristig organisiert werden.

### Kann FahrFlex ausgebucht sein?

FahrFlex arbeitet mit Freiwilligen, aber auch Mitarbeitenden des Zivildienstes und punktuell mit professionellen Fahrdiensten zusammen. Sind alle Fahrzeuge ausgebucht, werden die Kundinnen und Kunden rechtzeitig telefonisch informiert.

# Flexibel unterwegs im Alter

**FahrFlex** Ein neuartiges Projekt verbessert die Mobilität von älteren oder beeinträchtigten Menschen. Den Gesundheitsfahrdienst FahrFlex zeichnen eine digitale Plattform, gemeinsam genutzte Fahrzeuge sowie freiwillige und professionelle Fahrerinnen und Fahrer aus.

Von Marco Müller und Roman Steffen



Der Gesundheitsfahrdienst FahrFlex verbessert die Mobilität älterer oder beeinträchtigter Menschen.

Der neu gegründete Verein FahrFlex, bestehend aus der Spitex Horw, dem Alterszentrum Kirchfeld und der Tagesstätte Pilatusblick, hat sich zum Ziel gesetzt, in Horw (LU) und Umgebung den Transport von Menschen, die dauerhaft oder vorübergehend in ihrer Mobilität eingeschränkt sind, gemeinsam zu organisieren. Heute disponiert jede Organisation separat per Telefon, mit eigenen Fahrzeugen und eigenem Fahrpersonal den Fahrdienst. In Zukunft sollen Fahrten – beispielsweise zum Arzt – effizienter und unter Nutzung digitaler Hilfsmittel angeboten werden.

## Teilen und digitalisieren

«Ziel von FahrFlex ist es, Kräfte zu bündeln, Ressourcen zu schonen und die Mobilität zu verbessern», sagt Marco Müller, Vereinspräsident und Geschäftsführer vom Alterszentrum Kirchfeld. Zu diesem Zweck wird der Fahrdienst digitalisiert und die Fahrzeuge organisationsübergreifend geteilt. Als Basis dient die Taxi-Software «go! Fleet». Per Web-App können beispielsweise die Angehörigen oder das Pfl personal jederzeit Fahr-

ten für ältere Personen oder Menschen mit einer Beeinträchtigung buchen. Die Fahraufträge werden über die digitale Plattform zu freiwilligen und professionellen Fahrerinnen und Fahrern disponiert. Diese können wiederum auf einer speziellen App die Fahraufträge entgegennehmen.

In den ersten 40 Tagen konnten bereits 130 Fahrten im Kirchfeld zufriedenstellend abgewickelt werden, so dass nun weitere Fahrten aller drei Organisationen eingebunden werden. «Dieser koordinierte Fahrdienst ermöglicht mobilitätseingeschränkten Personen grössere Freiheiten bei bezahlbarem Preis», ist Theres Bieri von der Spitex Horw überzeugt.

## Schrittweiser Ausbau

Von Mai 2021 bis in den Frühling 2022 wird FahrFlex getestet und schrittweise in seinen Funktionen erweitert, bevor das Angebot dann in den regulären Betrieb übergeht. «Denkbar ist auch eine Integration von weiteren Gesundheitsorganisationen in der Region», sagt Markus Bider von der Tagesstätte Pilatusblick.

Seit diesem Herbst ermöglicht die Software auch, mehrere Fahraufträge auf ein und dasselbe Fahrzeug zu disponieren. Mit dieser Öffnung der Fahrten kann ein erster Schritt Richtung geteilte Fahrten, sogenanntes Carpooling, erreicht werden. Damit wird es beispielsweise möglich, eine geteilte Fahrt zum gemeinsamen Mittagstisch anzubieten. Denkbar ist auch, dass morgens für Mitarbeitende eine Fahrt vom Bahnhof zum eher dezentral gelegenen Kirchfeld möglich ist. Dies erhöht den Komfort für die umweltfreundliche Anreise, welche das Kirchfeld bei seinen Mitarbeitenden mit einem Beitrag an den öffentlichen Verkehr gar fördert.

Erfreulich ist, dass über ein Crowdfunding 150 Privatpersonen und Firmen dazu beigetragen haben, dass im September ein neues Rollstuhl-Elektroauto in Betrieb genommen werden konnte. Es ist CO<sub>2</sub>-neutral unterwegs, dank Solarstrom vom Kirchfeld-Dach.

## Potenzial für die ganze Schweiz

Fahrdienste im Gesundheitswesen existieren in der ganzen Schweiz – oft nicht digitalisiert, ohne Zusammenarbeit und mit schlecht ausgelasteten Fahrzeugen. Deshalb sieht der Bund im Projekt FahrFlex grosses Potenzial. Neben der Koordinationsstelle für nachhaltige Mobilität (KOMO) des Bundes finanzieren auch Stiftungen und die Gemeinde Horw das Projekt mit.

Das Konzept für FahrFlex entwickelte das Horwer Mobilitätsunternehmen Trafiko, welches die Testphase begleitet und auswertet. Technischer Partner ist yourmile aus Zürich. Die Gesamtkosten belaufen sich bis Mai 2022 auf 193 000 Franken. Die Erkenntnisse werden dokumentiert und im Frühling 2022 anlässlich einer Veranstaltung zur Verfügung gestellt. Nachahmung ist also gewünscht. ■

Marco Müller ist Geschäftsführer des Kirchfeld,  
Roman Steffen ist Mitgründer der Trafiko AG.

Weitere Informationen finden Sie unter  
[www.fahrflex.ch](http://www.fahrflex.ch)



## FahrFlex

### Digitaler flexibler Gesundheitsfahrdienst

FahrFlex ermöglicht älteren und mobilitätseingeschränkten Personen einen komfortablen Fahrdienst. Auf Bestellung über digitale Kanäle können damit Besorgungen, Arztbesuche und weitere Termine erledigt werden. Nach Bedarf begleitet die Fahrer:in die Fahrgäste am Zielort. Diese bearbeiten den Fahrauftrag ebenfalls vollständig digital über eine Driver-App. Die spesenentschädigten, ehrenamtlichen Fahrer:innen werden bei Lücken durch Personal der Organisationen unterstützt. Die Fahrzeuge von FahrFlex stellen die beteiligten Organisationen für den Poolbetrieb und sind teilweise als E-Fahrzeuge im Einsatz.

#### Warum FahrFlex?

FahrFlex ist ein ergänzendes Mobilitätsangebot mit folgenden Vorteilen:

- Im Alter mobil bleiben.
- Einfach buchbarer Fahrdienst.
- Optionale Begleitung vor Ort.
- Eigene Begleitperson kann kostenlos mitfahren.
- Flexibles, kurzfristig buchbar.
- Verschiedene Fahrzeugtypen (mit/ohne Rollstuhlrampe, Bus/Auto).

#### Wie funktioniert FahrFlex?

Eine Fahrt mit FahrFlex läuft wie folgt ab:

- Eingabe Fahrtenwunsch via Web-App unter [www.fahrflex.ch](http://www.fahrflex.ch) oder Telefon durch Kundschaft.
- Disposition der Fahrt zu einer Fahrer:in via System (Fahrzeugdisponent).
- Fahrer:in nimmt Fahrt digital auf Driver-App entgegen und führt sie aus.
- Bestätigung Fahrtenende und Abrechnung an Kundschaft.

# Fahrdienst mit Software go! Fleet

## Eckwerte Fahrdienst

Preise reine Fahrt: CHF 10.-  
 Grundgebühr. Zusätzlich CHF 1.50  
 pro gefahrenem km. Betreuung auf  
 Wunsch CHF 40.-



Spesen für Fahrer:innen:  
 Spesen pro Fahrt CHF 4.- (Natal, Verpflegung)  
 Spesen pro km: CHF 1.-,  
 Spesen Betreuung pro h: CHF 10.-



2 professionelle Fahrer:innen der  
 Organisationen und 10 spesen-  
 entschädigte, ehrenamtliche  
 Fahrer:innen



Auswertung 2021:  
 Anzahl Fahrten: 2586,  
 Anzahl Kilometer: 11'954 km



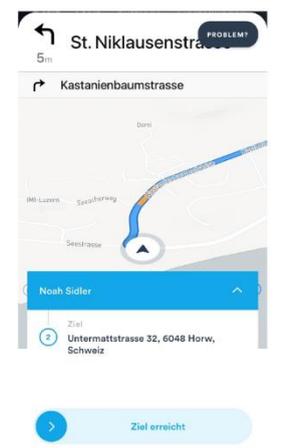
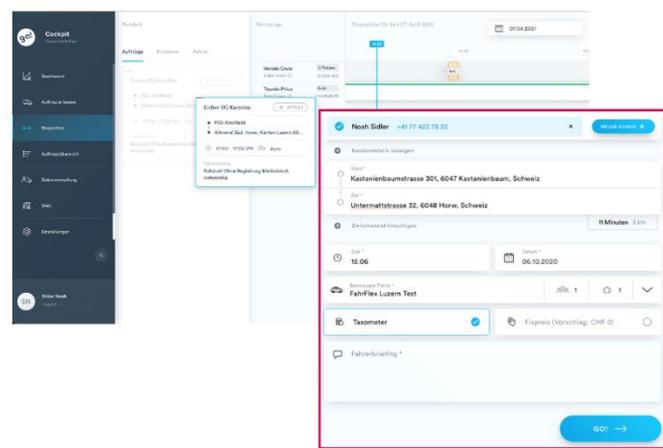
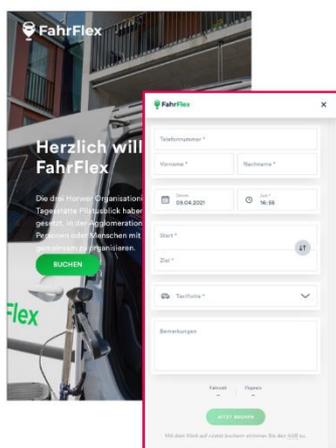

## Eckwerte Software

Die Software go! Fleet wurde für Taxi-Dienste entwickelt und ermöglicht das Buchen von individuellen Strecken zu einem fixen Preis. Über die Kunden-Web-App können Fahrten gebucht werden. Diese werden über die digitale Plattform den freiwilligen und professionellen Fahrer:innen zuge-  
 teilt. Diese können wiederum auf der Fahrer-App die Fahraufträge entgegennehmen. Die Abrech-  
 nung erfolgt über die gleiche Plattform.

### Kunden-Web-App

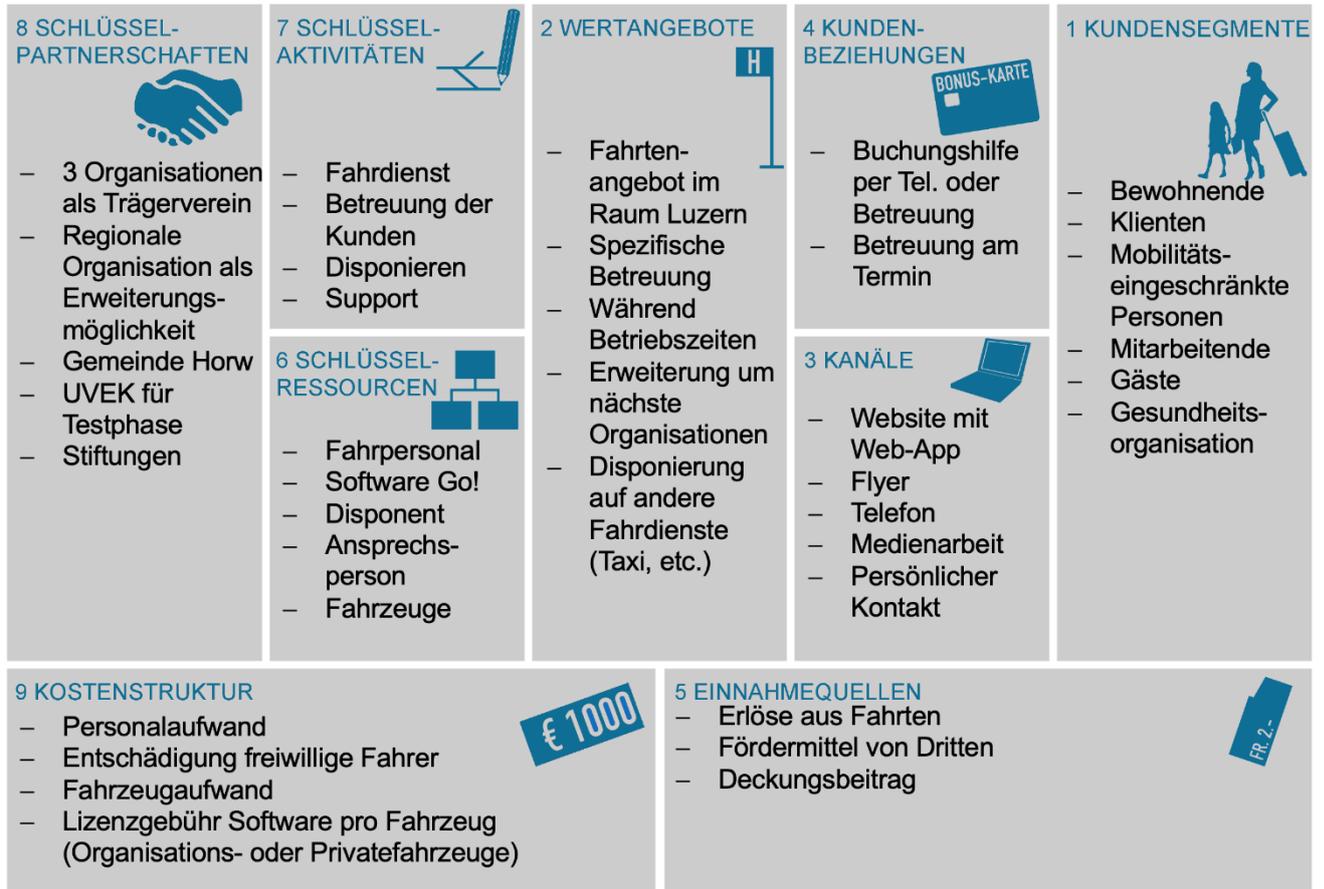
### Online-Disposition durch Operator

### Driver-App für Fahrer:innen



## Geschäftsmodell

Das Business Model Canvas zeigt zusammenfassend die Funktionsweise und Beteiligten von FahrFlex. Dabei steht das Fahrtenangebot mit Betreuung im Zentrum, welches zu Betriebszeiten operiert und optional Fahrten auf andere Fahrdienste disponiert. Die Kosten werden mit den Fahrterlösen und Fördermitteln von Dritten getragen.



## Einsatzmöglichkeiten

Wie der Name verspricht, ist der Fahrdienst FahrFlex flexibel einsetzbar für verschiedene Zwecke. Nachfolgend sind typische Einsatzmöglichkeiten aufgeführt.



## Details eines Fahrtablaufs

- Die Tochter fährt regelmässig die Mutter zum Arzt. Beim nächsten Termin geht's nicht, so dass sie heute eine Fahrt zum Arzttermin in 3 Tagen für ihre Mutter vorbucht.
- Die Tochter öffnet die Kunden-Web-App unter [www.fahrflex.ch](http://www.fahrflex.ch) und bucht für die Mutter eine Hinfahrt und in einem zweiten Auftrag eine Rückfahrt.
- Die Disponentin im Kirchfeld öffnet am darauffolgenden Morgen die Online-Disposition und teilt den Fahrauftrag einem freiwilligen Fahrer zu.
- Der freiwillige Fahrer erhält eine Benachrichtigung in der Go-Driver-App (eingeloggt mit seinem privaten Fahrzeug). Er hat aber keine Zeit und lehnt die Fahrt ab.
- Die Disponentin im Kirchfeld disponiert am nächsten Morgen die Fahrt auf einen professionellen Fahrer der beteiligten Gesundheitsorganisationen.
- Der Fahrer nimmt die Fahrt innerhalb von einer Stunde auf der Driver-App an (eingeloggt mit einem Organisationsfahrzeug).
- Am Tag der Fahrt steht die Bewohnerin des Kirchfeld 15 Minuten vor der Fahrt bereit und wird vom professionellen Fahrer der beteiligten Gesundheitsorganisationen abgeholt. Dieser startet die Hinfahrt auf der Driver-App.
- Am Zielort schliesst der Fahrer die Fahrt in der Driver-App ab und begleitet die Kundin zum Arzt.
- Der Fahrer erfasst für sich die Wartezeit (gerundet auf 15 Minuten).
- Vor der Rückfahrt startet er in der Driver-App die separat gebuchte Rückfahrt.
- Zurück im Kirchfeld schliesst der Fahrer die Rückfahrt ab und gibt im Bemerkungsfeld die Wartezeit und allfällige Parkgebühren ein. Diese werden bei der Rückfahrt gespeichert.
- Die Software löst automatisch zwei Rechnungen an [info@fahrflex.ch](mailto:info@fahrflex.ch) aus. Die Wartezeit wird dabei noch nicht auf der Rechnung ausgewiesen.
- Die Disponentin Kirchfeld weist die Rechnung der passenden Kostenstelle oder der Bewohnerin zu.
- Alle Informationen zu dieser Fahrt werden in der Software gespeichert und können jederzeit als Excel-Liste exportiert werden. Die Liste dient auch als Grundlage für die Abrechnung der Fahrer:innen (freiwillige und professionelle FahrerInnen).

## Auswertungen

Nach elf Monaten Testbetrieb hat sich eine erfreuliche Nachfrage eingestellt. Der Mittelwert der Anzahl Fahrten pro Woche liegt bei 50. Diese werden von den drei Fahrflex-Fahrzeugen sowie den Privatautos der freiwilligen Fahrer:innen ausgeführt.

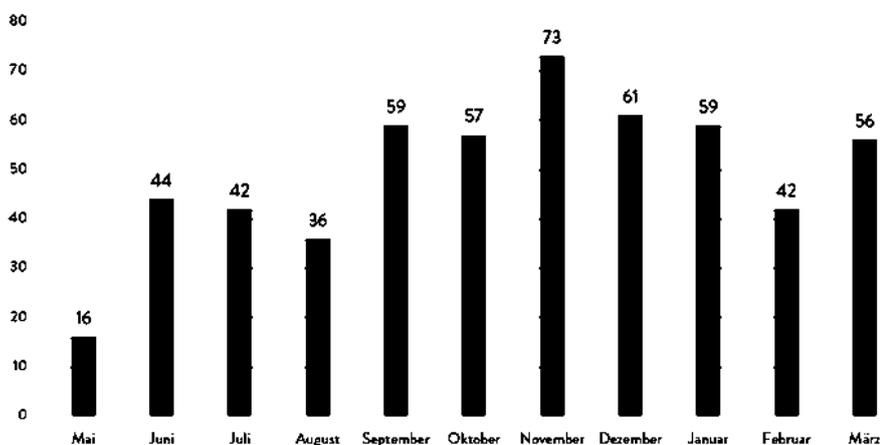


Abbildung: Durchschnittliche Anzahl Fahrten pro Woche nach Monaten (Mai 2021-März 2022)