

Gemeinsames Engagement für Betagte- und Behinderte

Das Ehrenamt hat einen schweren Stand. Freiwillige Arbeit zu leisten ist zwar in der Schweiz weit verbreitet, jedoch meist in Verbindung mit einer Freizeitbeschäftigung. Nachfolgende Geschichte zeigt, dass im sozialen Freiwilligendienst innovative Wege zum Ziel führen.

Der Zufall ist die in Schleier gehüllte Notwendigkeit, sagte einst die österreichische Novellistin Marie Freifrau von Ebner-Eschenbach. Ohne sich jetzt zu fragen, was eine Freifrau ist, stimmt der Spruch exakt in Bezug auf das, was im Umfeld von Tixi-Linth in den letzten zwei Jahren entstanden ist. Es sind nämlich verschiedene glückliche Zufälle, die ein aussergewöhnliches Resultat zur Folge haben.

Das beginnt bereits mit der Entstehung von Tixi-Linth, des Vereins für Betagten- und Behindertenfahrdienst im Linthgebiet. Denn das Linthgebiet war ein Spezialfall im Kanton St. Gallen, wo die Subventionen für gemeinnützige Fahrdienste über einen kantonalen Dachverband (BFD) abgerechnet werden. Die Region war nämlich nicht durch ein Tixi-Verein im Verein Behindertenfahrdienste des Kantons St. Gallen (BFD) vertreten, was den BFD nicht zufrieden stellte. «Denn Betagten- und Behindertenfahrdienst soll kantonal einheitlich geregelt sein und nicht von Region zu Region unterschiedlich», sagt Hannes Kundert, ehemaliger Präsident des BFD. Kundert hat es sich deshalb zur Aufgabe gemacht, bis zum Ende seiner Amtsdauer Ende 2017, die kantonale Abdeckung mit einem Tixi im Linthgebiet wieder herzustellen.

Zufall 1: Kundschaft und Freundschaft

Wie es der Zufall wollte, kannte Hannes Kundert aus geschäftlichen Gründen Beni und Philipp Burkart, die beide in Goldingen im Linthgebiet aufgewachsen sind. Da Kundert mit seinem Elektrogeschäft Kunde der IT-Firma AT Provider AG ist, die von Beni Burkart geführt wurde, hat er ihn angefragt, um den Aufbau eines Tixi-Linths zu organisieren. Kundert und Burkart pflegen neben dem geschäftlichen auch ein sehr freundschaftliches Verhältnis. Ohne lange zu zögern hat Burkart dann den Aufbau des Vereins zusammen mit seinem Sohn Philipp in die Hand genommen. Es war nicht eine besondere Motivation, die die Beiden zu dieser Entscheidung bewegt hat, sondern die grundlegende Philosophie des Geschäftsführers: «Wir suchen nie nach Gründen, die dagegen sprechen, etwas zu tun. Wir fragen uns immer, welche Gründe es gibt, die dafür sprechen, etwas zu tun», sagt Beni Burkart.

Zufall 2: Die grüne Wiese aus der Wolke

Dass Beni und Philipp Burkart in der IT-Branche tätig sind, war ein weiterer glücklicher Zufall. Denn die beiden hatten von Anfang an die Vision, einen internetbasierten Fahrdienst aufzubauen. Da die AT Provider AG ein eigenes Rechenzentrum mit über 150 eigenen Servern hat, konnten sie auf eine moderne, sichere und stabile Infrastruktur zurückgreifen. So konnten sie den Verein auf der grünen Wiese von Anfang an internetbasiert über eine IT-Cloud aufbauen. Denn als Verein in der Gründung waren wenig finanzielle Mittel vorhanden: «Wir mussten möglichst viele Prozesse digitalisieren, weil wir uns kein bezahltes Büropersonal leisten konnten», sagt Philipp Burkart. Der damals 24-Jährige befindet sich seit 2015 in einem berufsbegleitenden Studium. Seit er mit dem Aufbau des Vereins Tixi-Linth begonnen hat, setzt er sich neben der 60-Prozent-Stelle einen Tag in der Woche ehrenamtlich als Präsident für den Verein ein. Und ein Tag ist für das Studium reserviert. Während dem Aufbau des Vereins und dem ersten halben Betriebsjahr hat er jedoch viel seiner Arbeitszeit für Tixi-Linth aufgewendet. «Die ganzen Gründungsaufwände und den Aufbau des Betriebs hat viel Zeit in Anspruch genommen.» Dass er diese Zeit bekommen hat, liegt vor allem an Beni Burkart, der ihm viel Zeit, die eigentlich für das Geschäft gedacht war, zur Verfügung stellte. «Dadurch hat das Geschäft auf viel Geld verzichtet, das während dieser Zeit hätte erwirtschaftet werden können», sagt Philipp Burkart.

Doch nicht nur er war am Aufbau des Betriebs beteiligt. Der damals 22-jährige Michael

Güntensperger, Webentwickler bei der AT Provider und Student, war für die Webapplikationen zuständig. Er entwickelte eine Online-Fahrtenbuchung, ein Online-Fahrer-Tool und ein Fahrtenrapportierungsprogramm, bei dem der Fahrer über ein Tablet im Taxi-Auto die getätigten Fahrten quittieren kann. Diese Applikation hat neben den Angaben zu den anstehenden Fahrten, eine integrierte Navigation, die den Fahrer punktgenau zum Ziel führt. Zudem kommt die Applikation der Endvision schon ziemlich nahe. Es ist nämlich so, dass im Idealfall nicht der geringste administrative Aufwand entsteht. Bucht ein Kunde selbst online eine Fahrt innerhalb des Linthgebiets, sieht dies der freiwillige Fahrer online, trägt sich für die Fahrt ein und führt sie selbstständig durch. Noch ist diese Funktion nicht ausprogrammiert. Doch in Zukunft wird es auch für Fahrten ausserhalb des Linthgebiets möglich sein, wobei danach eine automatische Abrechnung über das Buchhaltungssystem erfolgt. Doch zudem später noch mehr.

Alle Stunden, die die Entwicklung dieser Webapplikation in Anspruch genommen hat, wurden Güntensperger von der AT Provider zur Verfügung gestellt. Es ist unüblich, dass zwei junge Studenten einer IT-Firma einen Verein für Betagten- und Behindertenfahrdienst aufbauen und auf den ersten Blick ist der Zusammenhang von aussen nicht ersichtlich. «Es macht jedoch Sinn, dank digitalen Hilfsmittel ehrenamtliche Arbeit zu vereinfachen. Und dafür ist ein IT-Student wie Michael die optimale Lösung», sagt Philipp Burkart. Es gehe nicht darum, dass man keinen Kontakt mehr mit den Leuten habe und erreichen wolle, dass nur noch alle Fahrgäste online selbst buchen. «Wir stehen sehr gerne in Kontakt mit unseren Mitgliedern. Es geht vor allem um die administrativen Abläufe. Und wer selber buchen will, der soll die Möglichkeit dazu haben.»

Zufall 3: Win-Win-Win

Wie bereits erwähnt, war die selbst entwickelte Webapplikation schon sehr weit und hilfreich. Sie ist jedoch an ihre Grenzen gestossen. Fahrten konnten doppelt gebucht werden. Die Fahrzeiten wurden nicht automatisch berechnet. Und sie kann nur für ein Fahrzeug genutzt werden. Doch um den ganzen Ablauf mit mehreren Fahrzeugen automatisieren zu können, benötigte der Verein eine professionellere Software. Schnell war klar, dass der Aufwand zur Programmierung einer solchen Software die Ressourcen der AT Provider übersteigen würde. Deshalb sah man sich nach einer Alternative um. Die Idee war, einen Studenten der Hochschule für Technik Rapperswil (HSR) dafür zu engagieren, der dies gleich zu seiner Abschlussarbeit machen könnte. Auf Anfrage von Philipp Burkart teilte eine Mitarbeiterin der HSR mit, dass gerade zwei Jahre zuvor zufällig zwei Studenten zusammen mit einer anderen Taxi-Organisation eine solche Applikation entwickelt haben – nämlich Taxi Zug.

Natürlich nahm Philipp Burkart sofort mit Taxi Zug Kontakt auf. Schnell wurde klar, dass sich eine enge und aussergewöhnliche Partnerschaft entwickeln wird. Taxi-Zug stand damals vor einer Knacknuss. Denn Sie hatten zwar das Programm «Tixi24», dies war aber noch nicht einsatzbereit ausprogrammiert. Zudem fehlte ihnen die Infrastruktur. Sie waren auf der Suche nach jemandem, der das Programm und die Daten hosten und weiterentwickeln kann. Zufälligerweise konnte die AT Provider damit dienen. Und so entstand eine Win-Win-Win-Situation, die ihresgleichen sucht. Zu den Gewinnern: Die zwei HSR-Studenten hatten ein geeignetes Thema für ihre Arbeit. Taxi Zug konnte sein Programm Tixi24 hosten. Tixi-Linth hat eine geeignete Software gefunden.

Kein Zufall: Eine Lösung für Alle

«Die vielen Zufälle waren ein Zeichen, dass hier etwas grossartiges entsteht», sagt Philipp Burkart. Kein zufälliges Produkt ist «Tixi24» für die Zuger. Martin Suter, Geschäftsführer von Taxi Zug sagt: «Unsere alte Access-Software war technologisch nicht mehr auf der Höhe und zu wenig automatisiert. Uns war klar, dass wir etwas Neues brauchen. Sie hätten zwar weiterhin Änderungen am alten Programm durchführen können, «aber die Weiterentwicklung und der Support waren langfristig nicht mehr gewährleistet». Zudem war Taxi Zug technologisch abhängig von einer Person, weil nur jemand dieses Programm kannte. Ausserdem hätten sie ein Fahrtenoptimierungstool gewollt, um Wege und Geld zu sparen. Deshalb hat sich Taxi Zug dazu entschieden, selber ein Fahrtenmanagementprogramm zu entwickeln. Ein Vorteil dabei war, dass sich zwei freiwillige Fahrer

mit Softwareprogrammierung auskannten. Und so entstand Tixi24. Ein Fahrtendispositionsprogramm, das Fahrten und Fahrer direkt auf die entsprechenden Fahrzeuge zuteilt und automatisch die Fahrzeiten berechnet. Dadurch wird die Arbeit der Disponentinnen und Disponenten immens vereinfacht. Das Programm erstellt eine provisorische Planung und die Mitarbeiter müssen dann nur noch die Feinabstimmung vornehmen.

Seit Mai 2018 ist Tixi24 nun produktiv bei Tixi Zug in Betrieb. Die Resonanz ist sehr gut. Damit es so weit kommen konnte, war viel Arbeit nötig – vor allem auch viel ehrenamtliche Arbeit. Um das Programm einsatzfähig zu machen waren die beiden Fahrer von Tixi Zug auf die Hilfe der AT Provider AG angewiesen, damit Tixi24 den letzten Schliff bekam. «Zudem braucht es auch jemand, der das Projekt weiter begleitet, wartet, hostet und weiterentwickelt», sagt Martin Suter. «Deshalb ist es ideal, dass wir das an die AT Provider AG übergeben können.» Tixi24 kann für jeglichen Personentransport eingesetzt werden und ist für jeden anderen Fahrdienst einfach adaptierbar. «Unsere Idee war von Anfang an, dass auch andere Tixis das Programm nachher nutzen können», sagt Suter. Dies wird nun bis Ende Jahr bei Tixi-Linth der Fall sein. «Wir hoffen, bald auch die Vorteile von Tixi24 nutzen zu können», sagt Philipp Burkart, Präsident von Tixi-Linth. Denn auch bei Tixi-Linth geht es darum, die Disposition zu professionalisieren und Geld zu sparen.

Die AT Provider AG will es aber nicht bei der reinen Fahrtendisposition belassen. «Wir wollen eine Lösung schaffen, die vollständig in die weiteren Geschäftsprozesse integriert ist», sagt Beni Burkart von der AT Provider AG. Das heisst, dass das Programm Tixi24 mit allen weiteren geschäftsrelevanten Prozessen verknüpft ist – zum Beispiel mit der Buchhaltung, dem E-Mail, der Kontaktverwaltung, den Geschäftshandys, der Bürotelefone und weiteren individuellen Programmen. Die ganze Lösung baut auf der Mutter aller Systeme (MaS) auf. Dies ist eigentlich nichts anderes als eine zentrale Adressverwaltung, die mit allen weiteren Programmen synchronisiert wird. «Das tönt simpel, sorgt aber im Endeffekt für die komplette Durchgängigkeit aller Prozesse!», sagt Beni Burkart. Dadurch wird Tixi24 eine «Software as a Service (SaaS)». Das hat zum Beispiel zur Folge, dass wenn ein Fahrgast anruft direkt erkannt wird, wer es ist und nebenbei seine Rechnungen, die meist angefahrenen Orte und sein Handicap angezeigt werden. Zudem kann eine Organisation dank der MaS zielgerichtet kommunizieren. Sei es für eine Spendenaktion, ein Fahrerevent, ein Mitglieberanlass oder der simple Versand von Weihnachtsgrusskarten – es können alle relevanten Adressen individuell bedient werden. Die Adressen werden zentral verwaltet und liegen nicht mehr bei jedem einzelnen Mitarbeiter separat, unvollständig und ohne Ordnung. «Hinzu kommt die Möglichkeit der Auswertungen aus Tixi24 selbst», sagt Beni Burkart. Denn dies sei eine wichtige Funktion bei jedem Programm. «Wie viele Fahrten, in welchem Zeitraum, wohin gemacht wurden, ist sehr interessant. Und im Kanton St. Gallen interessiert dies auch das Amt für Soziales in Bezug auf die Subventionen.»

Trotz Startschwierigkeiten auf gutem Weg

Die Vision, einen vollautomatisierten, internetbasierten Fahrdienst aufzubauen liegt nun kurz vor der Realisation. Ab Ende Jahr ist Tixi-Linth mit Tixi24 unterwegs. Gäste können selbstständig Fahrten buchen und Fahrer können selbstständig ihre Verfügbarkeit eintragen – den Rest erledigt das Programm. Trotzdem ist die Tixi-Linth-Zentrale weiterhin auch stets telefonisch für alle erreichbar. Und damit die Persönlichkeit nicht verloren geht, gehen die Tixi-Fahrer und Vorstandsmitglieder einmal im Monat miteinander Mittag essen. Dass Tixi-Linth bald auf eine professionelle Lösung zurückgreifen kann, war nur dank viel ehrenamtlicher Tätigkeit möglich. Und dank der Firma AT Provider AG, die einerseits die Programmierung von Tixi24 begleitet und weitergebracht hat und andererseits seinen Mitarbeitern viel Zeit für den Aufbau und den Betrieb des Vereins Tixi-Linth zur Verfügung gestellt hat.

Tixi-Linth hatte keinen einfachen Start. Als neu gegründeter gemeinnütziger Verein ist es sehr schwierig, sich eine solide finanzielle Basis aufzubauen. «Es reisst sich niemand darum, einem gemeinnützigen Verein unter die Armen zu greifen. Und natürlich kommt kaum jemand von sich aus auf die Idee, einfach so Geld zu spenden», sagt Philipp Burkart. Deshalb sei es mit viel Aufwand verbunden, an Geld zu kommen. «Zum Glück hatten wir im näheren Umfeld und in unserem

Kundenstamm gute Freunde, die sich bei uns engagieren.» Burkart spricht die so genannten Tixi-Patrons an. Dies sind Geschäftsführer und deren Firmen oder Privatpersonen, die Tixi-Linth mit 1'000.- Franken pro Jahr unterstützen. «Wir sind sehr dankbar, dass wir uns auf die Patrons verlassen können», sagt Burkart. Denn mit 1'000.- Franken komme der Verein sehr weit. Ansonsten wird einem als gemeinnütziger Verein nichts geschenkt – im Gegenteil: «Oft werden einem sogar regelrecht Steine in den Weg gelegt», sagt Burkart. Der Vermieter habe zum Beispiel kein Verständnis dafür gehabt, dass die Miete mal zwei Wochen zu spät eingetroffen sei, weil der Verein zu wenig Geld hatte. Zudem sei ihm von einem anderen Fahrdienst «unfairer Wettbewerb» vorgeworfen worden. «Dass man im gemeinnützigen Betagten- und Behindertenfahrdienst überhaupt von Wettbewerb spricht, ist für mich schon ein schlechtes Zeichen.»

Doch der Verein lässt sich durch solche Sachen nicht beirren und hat noch viel vor in Zukunft. «Wir haben noch Kapazitäten und würden unseren Dienst gerne noch weiteren eingeschränkten Personen im Linthgebiet anbieten», sagt Burkart. Für Einzelpersonen, wie auch Alters- und Pflegeheime sei die Dienstleistung genial. Bisher hätten Sie nur wenig Werbung in eigener Sache gemacht. «Wir waren zu sehr mit dem Aufbau und dem Betrieb des Vereins beschäftigt», sagt Burkart. Zudem würden ja alle Beteiligten, ausser die freiwilligen Fahrer, nebenbei noch arbeiten. Doch wenn Tixi24 einmal in Betrieb sei, bleibe mehr Zeit dafür. Denn der Verein steht vor grossen Herausforderungen. «Es muss bald ein neues Auto angeschafft werden. Zudem brauchen wir mehr freiwillige Fahrer und Geld haben wir sowieso nicht im Überfluss.»