

Menschen unterwegs

Nutzerbefragung zu den mobilen Angeboten
der Bahnhofsmision



Nächste Hilfe: Bahnhofsmision.



Auf einen Blick

04 **Grußworte**

04 Konferenz für Kirchliche Bahnhofsmision

06 Familienministerium

07 DB Vertrieb

08 **Die Angebote**

08 Teilhabe durch Mobilität

10 Kids on Tour

12 Bahnhofsmision Mobil

14 **Das Forschungsprojekt**

29 **Fazit**

31 **Anhang**

32 Fragebögen

37 **Impressum**

Feedback der Nutzerinnen und Nutzer

Grußwort der Konferenz für Kirchliche Bahnhofsmission in Deutschland
Ute Volz, Vorsitzende und Christian Baron, Stellvertretender Vorsitzender

Zum 10-jährigen Jubiläum von Kids on Tour wollte es die Konferenz für Kirchliche Bahnhofsmission genau wissen! Sie gab eine Studie in Auftrag, um mehr über die Nutzerinnen und Nutzer von Kids on Tour und Bahnhofsmission Mobil zu erfahren: Wer sind unsere NutzerInnen? In welcher Lebenssituation befinden sie sich? Zu welchem Zweck nutzen sie unsere Angebote? Wie zufrieden sind sie mit dem, was wir ihnen bieten? Mit den Ergebnissen liegt jetzt ein Feedback aus der Perspektive derjenigen vor, denen unsere Angebote zugute kommen.

Das Kinderbegleitprogramm von Bahnhofsmission und Deutsche Bahn ist ohne Frage ein Erfolgsmodell. Das belegen nicht zuletzt die steigenden Nutzerzahlen: Immer mehr Familien und Kinder auf immer mehr ICE-Strecken nutzen das Angebot, damit alleinreisende Kinder sicher und zufrieden am Zielbahnhof ankommen. Damit Menschen eine solche Hilfe auch im Regionalverkehr nutzen können, bauen viele örtliche Bahnhofsmissionen mit Bahnhofsmission Mobil einen individuellen Begleitservice für Menschen mit Mobilitätseinschränkungen auf. Dieser Dienst richtet sich an Menschen mit Behinderungen, ältere Menschen und zunehmend auch Kinder. Bahnhofsmission antwortet damit auf den Wandel der Gesellschaft im Hinblick auf die Altersstruktur und die Bedingungen des Aufwachsens von Kindern.

Das Ziel, das die Bahnhofsmissionen mit den beiden Angeboten verfolgt, ist die Förderung von Teilhabe und Mobilität: Möglichst alle Menschen sollen Anteil haben an der Mobilität unserer Gesellschaft. Denn mobil sein heißt dabei sein: Reisen zu können ist ein Stück Lebensqualität und die Teilhabe an Arbeit, Bildung, Kultur oder Konsum setzt in vielfältiger Weise Mobilität voraus. Tatsächlich aber sind viele Menschen aus finanziellen, körperlichen oder psychischen Gründen hiervon ausgeschlossen. Der öffentliche Verkehr und insbesondere schienengebundene Verkehrsmittel bieten Möglichkeiten, solche Benachteiligungen zu mindern. Daher nutzt die Bahnhofsmission die Kooperation und Unterstützung, die die Deutsche Bahn und andere private Verkehrsunternehmen ihr bieten, um die Mobilität gerade auch benachteiligter Menschen zu fördern. Die Angebote der Bahnhofsmissionen an den Bahnhöfen – z. B. kostenlose Ein-, Aus- und Umsteigerhilfen oder Hilfen am Fahrkartenautomaten – und in den Zügen – Zugbegleitservice von Kids on Tour und Bahnhofsmission Mobil – machen vielen Menschen eine Zugreise erst möglich.

Die Bahnhofsmission hat auch bei ihren mobilitätsorientierten Diensten benachteiligte Menschen besonders im Blick. Deshalb treibt die Tatsache, dass Kids on Tour als einziges Angebot der Bahnhofsmission kostenpflichtig ist und dadurch womöglich Familien mit geringem Einkommen von der Nutzung ausschließt, die Bahnhofsmissionen um.

Die interne Diskussion darüber, ob die Bahnhofsmission insbesondere mit Kids on Tour auf dem richtigen Weg ist, ist beinahe so alt wie das Angebot selbst. Für die Bahnhofsmission steht fest, dass sie ihren Mobilitätsdiensten ein klares soziales Profil geben will. Bahnhofsmission und Deutsche Bahn sind daher herausgefordert, in der Suche nach Schnittmengen und Kompromissen ihre durchaus unterschiedlichen Perspektiven neu zu justieren. Die außerordentlich vertrauensvolle Zusammenarbeit der Partner in den letzten Jahren bildet hierzu eine hervorragende Voraussetzung. Die Konferenz für Kirchliche Bahnhofsmission wird nicht müde werden, von ihrem Partner Bahn einzufordern, soziale Kriterien in die Angebots- und Preisgestaltung einzubeziehen.

Mit der Beauftragung der Studie nimmt die Konferenz für Kirchliche Bahnhofsmission sich selbst in die Pflicht, die Angebote der Bahnhofsmission kontinuierlich nutzerfreundlich weiterzuentwickeln. Ihre Ergebnisse sind Bestätigung und Herausforderung zugleich: Kids on Tour und Bahnhofsmission Mobil leisten wichtige Beiträge zur Verwirklichung von Inklusion und Teilhabe durch Mobilität. Andererseits erreicht Kids on Tour tatsächlich viel zu wenige Familien mit niedrigem Haushaltseinkommen. Das erhöht den Handlungsdruck für die Konferenz für Kirchliche Bahnhofsmission.

Kassel – Braunschweig



Ute Volz

Verband der Deutschen Evangelischen Bahnhofsmission

Die Studie wurde möglich durch eine erneute finanzielle Förderung durch das Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend. Wir danken der Schirmherrin von Kids on Tour, Frau Ministerin Manuela Schwesig, für diese Unterstützung unserer Arbeit.

Zur Durchführung der Studie beauftragte die Konferenz für Kirchliche Bahnhofsmission die Unternehmens- und Organisationsberatungsfirma SilverAge mit Sitz in Freiburg. Wir bedanken uns für die überaus professionelle, verlässliche und erfolgreiche Zusammenarbeit mit dem Geschäftsführer der Gesellschaft Dr. Axel Schuhen.

Beide Angebote wären ohne die Dienste von zahlreichen Freiwillig Engagierten nicht realisierbar. Insofern schließt sich die Studie nahtlos an die 2013 veröffentlichte Ehrenamtsstudie der Bahnhofsmission an. Im Rahmen von Kids on Tour sind derzeit insgesamt rund 180 freiwillige Begleiter und Begleiterinnen an den Wochenenden unterwegs. Auch die Mobile Einzelbegleitung durch Mitarbeitende von örtlichen Bahnhofsmissionen basiert auf dem Einsatz von Menschen, die ihre Zeit, Kompetenz und Kraft verschenken. Daher möchten wir es nicht versäumen, denjenigen zu danken, die unsere Begleitservices in die Tat umsetzen!



Christian Baron

Bundesarbeitsgemeinschaft der katholischen Bahnhofsmissionen in Deutschland

Grußwort der Bundesministerin für Familie, Senioren, Frauen und Jugend, Manuela Schwesig

Sehr geehrte Damen und Herren,

als Schirmherrin von Kids on Tour sende ich allen Verantwortlichen in Caritas, Diakonie und Kirchen, in den rund 100 Bahnmissionsmissionen, bei der Deutschen Bahn und den übrigen Verkehrsunternehmen meine Grüße. Vielen Dank vor allem an die Ehrenamtlichen, die die Arbeit der Bahnmission und die Begleitdienste für Menschen im Zug ermöglichen. Gerne hat das Bundesfamilienministerium eine Studie gefördert, die die Nutzerinnen und Nutzer von Kids on Tour und Bahnmission Mobil nach ihrer Meinung, ihren Wünschen und ihrer Lebenssituation befragt hat. Denn um ein Angebot besser zu machen, ist nichts geeigneter als die Eindrücke derjenigen, die es nutzen. Das Ergebnis: Die Zugbegleitdienste der Bahnmission sind zeitgemäße Angebote in einer Gesellschaft, die immer mobiler wird, in der Menschen älter und Familien vielfältiger werden.

Mobilität ist aus unserem Leben nicht mehr wegzudenken. Auch Kinder sind heute mobil. Sie reisen allein, etwa weil ein Elternteil an einem anderen Ort wohnt oder weil es in den Ferien bei Oma und Opa so schön ist. Damit sie sicher und möglichst auch gut gelaunt am Ziel ankommen, nutzen Familien die Dienste der Bahnmission. Gemeinsam mit anderen Kindern ist die Zugfahrt abwechslungsreicher und macht mehr Spaß. Die Eltern sparen Zeit und Kraft, weil sie die Kinder nicht hin- und herbringen müssen. Aber nicht nur Kinder brauchen Hilfe bei der Reise mit dem Zug.

Bahnmission Mobil steht für einen kostenfreien Dienst, der von allen genutzt werden kann. So ermöglichen die freundlichen Helfer und Helferinnen in den blauen Westen etwa einer älteren Dame den Besuch beim Arzt in der Kreisstadt, sie begleiten Mutter und Kind auf dem Weg zur Kur oder steigen mit einem sehbehinderten Menschen in den Zug ein, damit er einen Arzttermin wahrnehmen oder jemanden besuchen kann.

Jeder und jede von uns weiß: Reisen eröffnet Zugänge zu Welten, die sonst verschlossen blieben. Wer mobil ist, kann teilhaben und Kontakte pflegen. Mobilität ist ein wichtiges Stück Lebensqualität. Die Befragung belegt unter anderem, dass die Begleitung durch die Bahnmission vielen Menschen die Reise erst möglich macht. Ohne diese Unterstützung müssten sie zuhause bleiben! Damit ist klar: Die Bahnmission und ihre Freiwilligen tragen dazu bei, dass mehr Menschen mobil sind. Dass andere Menschen dies durch geschenkte Zeit, eine helfende Hand und ein offenes Herz möglich machen, ist großartig und verpflichtet uns zu Dank und Respekt! Unterstützt durch die Ergebnisse der Studie und gemeinsam mit ihrem Partner Deutsche Bahn, kann die Bahnmission mit Kids on Tour und Bahnmission Mobil ihre Angebote weiterhin so entwickeln, dass sie den Bedarf treffen. Viel Erfolg dabei!

Mit freundlichen Grüßen



Manuela Schwesig

Bundesministerin für Familie, Senioren, Frauen und Jugend

Grußwort von Ellen Engel-Kuhn Deutsche Bahn Vertrieb GmbH

Sehr geehrte Damen und Herren,

im Namen der Deutschen Bahn und besonders im Namen aller meiner Kolleginnen und Kollegen, die in den vergangenen Jahren gemeinsam mit den engagierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Bahnmissionen das Serviceangebot Kids on Tour begleitet haben, möchte ich für die gemeinsame erfolgreiche Arbeit ganz herzlich Danke sagen.

Die Deutsche Bahn und die Bahnmissionen in Deutschland blicken auf eine langjährige und erfolgreiche Partnerschaft zurück. Vor mehr als 10 Jahren haben wir unter anderem das gemeinsame Serviceangebot für allein reisende Kinder eingeführt. Seitdem bringt Kids on Tour Kinder, die ohne Begleitung reisen, sicher und gut betreut zum Ziel. Egal, ob mit dem ICE von Köln nach Stuttgart zu den Großeltern, von Frankfurt nach Basel zum Papa oder von München nach Berlin zu Onkel und Tante – mit Kids on Tour werden allein reisende Kinder zwischen sechs und unter fünfzehn Jahren sicher von A nach B gebracht. Natürlich sind die Kinder mit pädagogisch geschulten Begleitern der Bahnmission unterwegs, so dass Eltern und Erziehungsberechtigte den Nachwuchs

sorglos reisen lassen können – Spaß auf der Reise selbstverständlich inklusive.

Mit Kids on Tour tragen wir einem gesellschaftlichen Trend Rechnung. Immer mehr Kinder pendeln am Wochenende, da ihre Eltern entweder beruflich bedingt an unterschiedlichen Orten wohnen oder sich die Lebenswege getrennt haben. Der Service von Kids on Tour ist für die Eltern dann eine große Erleichterung. Das Kind selbst zu begleiten, stellt oft ein zeitliches und finanzielles Problem dar. Kids on Tour ist deshalb die optimale Lösung. Ob am Wochenende oder in den Ferien, wenn die Eltern beruflich eingebunden sind, sorgt Kids on Tour für die sichere Ankunft des Nachwuchses.

Ich freue mich sehr, dass wir mit Kids on Tour eine adäquate Antwort auf die veränderten Familienmodelle in Deutschland anbieten können. Ich bedanke mich ganz herzlich für das Engagement, Herzblut und den großen Enthusiasmus der Bahnmissionen, ohne die Kids on Tour nicht das wäre, was es heute ist.



Ellen Kuhn

DB Vertrieb

Mobilitätseingeschränkte Reisende

Leiterin Kontaktstelle für Behindertenangelegenheiten

Teilhabe durch Mobilität

Mobilität ist ein Gradmesser von Inklusion. Wer an Arbeit, Bildung, Freizeit, Kultur, Gottesdienstbesuch, medizinischer Versorgung und Konsum teilhaben will, muss heute mobil sein.

Für die meisten Menschen ist räumliche Mobilität ein selbstverständlicher Bestandteil ihres Lebens. Sie profitieren von den Möglichkeiten, die sie eröffnet. Reisen ist für sie ein wichtiges Stück Lebensqualität: Reisen macht Spaß und schafft Zugänge zu Erlebnissen, Erfahrungen und Kontakten.

Viele Interaktionen in unserer Gesellschaft setzen voraus, dass Menschen mobil sind. Nicht immer haben Menschen die Wahl, sich für oder gegen das Mobilsein zu entscheiden. Denn je nach Infrastruktur und Wohnlage ist das Mobilsein oft unabdingbare Voraussetzung, beispielsweise um arbeiten oder zum Arzt gehen zu können. So nehmen sie Wegstrecken und Reisezeiten in Kauf, um Ziele zu erreichen. Die persönlichen zeitlichen und finanziellen Investitionen in die Mobilität sind teilweise nicht unerheblich. Viele Menschen fühlen sich daher durch den Zwang zum Mobilsein belastet.

Andere sind aus den unterschiedlichsten Gründen in ihrer Beweglichkeit eingeschränkt: Sie sind entweder zu jung oder zu alt für die Strapazen und Risiken des Alleinreisens. Oder sie sind aufgrund körperlicher Beeinträchtigungen auf technische Hilfsmittel und Unterstützung beim Reisen angewiesen. Rolltreppen, Rampen, Fahrstühle und Einstiegsrampen, technische Seh- und Hörhilfen sowie besondere Serviceleistungen und Hotlines der Verkehrsgesellschaften eröffnen dieser Zielgruppe den selbstbestimmten Zugang zum öffentlichen Verkehr.

Mit ihren mobilitätsorientierten Angeboten fördern die Bahnmissionen die Teilhabe von Menschen durch individuelle Unterstützungsleistungen beim Reisen mit schienengebundenen Verkehrsmitteln:

- Aufenthalt, Information und Gastfreundschaft in den Räumen der Bahnmission während der Reise
- Besondere Serviceleistungen für Reisende mit Kindern (z. B. Möglichkeiten zum Wickeln, Füttern, Stillen, Spielen)

- Hilfe beim Ein-, Aus- und Umsteigen
- Auskünfte und Unterstützung im Bahnhof und auf dem Bahnhofsgelände (z. B. Hilfe am Fahrkartenautomaten, Begleitung zum Taxistand)
- Begleitung auf der Reise im Zug (Kids on Tour und Bahnmission Mobil)

Ungefähr ein Drittel der Menschen, die die Hilfe der Bahnmission nutzen, sind Reisende. Alle 103 Bahnmissionen in Deutschland zusammen haben 2013 rund 680.000 Reisenden geholfen, und rund 420.000 Reisehilfen an den Bahnhöfen und an den Bahnsteigen geleistet. Außerdem haben sie rund 17.000 Menschen mit Bahnmission Mobil im Regionalverkehr und fast 9.000 Kinder im Rahmen von Kids on Tour im ICE begleitet.

Unterstützungsleistungen im Bahnverkehr erfordern eine enge Kooperation und Abstimmung mit den Verkehrsunternehmen. Die Präsenz der Bahnmission an den Bahnhöfen beruht auf dem Einverständnis und der Förderung durch die Deutsche Bahn, die Räume und Infrastruktur kostenfrei zur Verfügung stellt. Die Bereitstellung sozialer Dienstleistungen und Angebote am Bahnhof und im Kontext des Reiseverkehrs setzt eine kontinuierliche und facettenreiche, vertrauensvolle Zusammenarbeit beider Partner voraus.

Kritiker werfen der Bahnmission vor, sie entlaste mit ihren mobilitätsorientierten Diensten die Bahn und übernehme Aufgaben, zu denen das Mobilitäts- und Logistikunternehmen selbst verpflichtet sei. In der Tat ist die Bahn rechtlich verpflichtet, einen barrierefreien Zugang zum Schienenverkehr zu gewährleisten. Die Vorgaben der Gesetzgeber zwingen sie zu beträchtlichen Investitionen für den behindertengerechten Um- und Ausbau von Stationen und die Umrüstung und Weiterentwicklung der Züge. Sie führten zur Einrichtung der Mobilitätsservice Zentrale für Reisende mit Mobilitätseinschränkungen mit einer rund-um-die-Uhr Hotline. Es ist notwendig und richtig, dass der Gesetzgeber die Verkehrsunternehmen

verpflichtet, ihren Beitrag zur allgemeinen Daseinsvorsorge so zu gestalten, dass möglichst viele ihre Mobilitätsdienstleistungen in Anspruch nehmen können. Gesellschaft, Kommunen, Betroffenenverbände und auch Caritas und Diakonie werden nicht müde werden, von der Deutschen Bahn und den privaten Verkehrsunternehmen die Einlösung ihrer Verpflichtungen einzufordern. Darüber hinaus sind Verkehrsunternehmen zu Serviceleistungen und Investitionen bereit, wenn diese nach den Maßstäben des Marketing und der Kundenzufriedenheit notwendig sind. Der Wettbewerb der Unternehmen des Schienenverkehrs bzw. verschiedener Verkehrsmittel hat durchaus positive Auswirkungen für die Kunden, da deren Kaufentscheidung durch besondere Serviceangebote beeinflusst wird.

Die Angebote von Diakonie, IN VIA/Caritas und Kirchen zur Förderung von Teilhabe durch Mobilität an Bahnhöfen und in Zügen haben eine wesentlich größere Zielgruppe im Blick als die Verkehrsdienstleister. Ihre Fachlichkeit, ihr Auftrag, ihre Ziele und nicht zuletzt ihre Rolle, Selbstverständnis und Werte unterscheiden sich grundlegend von Wirtschaftsunternehmen. Das zivilgesellschaftliche Engagement der kirchlichen Wohlfahrtspflege setzt auf ein personales Angebot; „Menschlichkeit am Zug“ ist mehr als die Erfüllung von Rechtsansprüchen.

Kirchliche Träger setzen für ihre sozialen Dienste in und an den Bahnhöfen nicht unbeträchtliche Eigenmittel ein. Sie nutzen den Standort Bahnhof und die durch die Kooperation mit den Bahngesellschaften eröffneten Spielräume, um ihre Zielgruppen zu erreichen und ihre ideellen Ziele zu verwirklichen. Mit den Bahnmissionen halten sie niedrigschwellige Anlaufstellen bereit, die im Kern Armut überwinden und Mobilität ermöglichen wollen. Mit ihren praktischen Unterstützungsangeboten zur Förderung von Mobilität und Teilhabe reagieren sie auf den Wandel der Gesellschaft im Hinblick auf die Altersstruktur der Bevölkerung und die Veränderung der Bedürfnisse von Familien und Kindern. Damit tragen sie dazu bei, dass Menschen mit Behinderungen sich in unserer Gesellschaft frei bewegen

und selbstverständlich teilhaben können. Sie versuchen, die Mobilitätsspielräume von Menschen zu erweitern, weil sie erkannt haben, dass der Zugang zur Mobilität Voraussetzung zu Teilhabe und Inklusion ist. Denn sie verstehen den Ausschluss von Mobilität als eine Form von Benachteiligung, die andere Benachteiligungen nach sich ziehen kann.

Die Bahn profitiert vom Engagement der kirchlichen Träger, weil die Dienstleistungen der Bahnmissionen selbstverständlich auch den Bahnkunden zugutekommen. Allerdings bezieht sich die Förderung der Bahnmission durch die Deutsche Bahn explizit nicht ausschließlich auf die Kunden der Bahn. Vielmehr setzt sich das Unternehmen gerade unter dem aktuellen Bahnvorstand in vorbildlicher Weise für die Belange von benachteiligten Menschen an und in den Bahnhöfen ein: Die Bahn stellt kostenlos Räume und Infrastruktur für die örtlichen Bahnmissionen zur Verfügung, sie unterstützt die Arbeit der Bahnmissionen durch Spenden und besondere Aktionen und fördert das persönliche Engagement von Bahnmitarbeitenden gegen Armut und Ausgrenzung. Bemerkenswert ist dabei das spürbare Interesse, die Kooperationsbereitschaft und die Wertschätzung, mit der Bahnmitarbeitende auf allen Ebenen und in den unterschiedlichsten Funktionen dieser spezifischen Art der kirchlich-sozialen Arbeit in ihren Bahnhöfen und Zügen begegnen.

Bahnmissionen und ihre mobilitätsorientierten Angebote sind Ergebnis vielfältigen und intensiven zivilgesellschaftlichen Engagements: Diakonie und Caritas als Träger der freien Wohlfahrtspflege, das Unternehmen Bahn und nicht zuletzt all jene Bürgerinnen und Bürger, die sich in den Bahnmissionen und als Begleiterinnen und Begleiter in den Zügen freiwillig engagieren, wirken zusammen, um unsere Gesellschaft ein kleines bisschen menschlicher und gerechter zu machen. Jede Reise, die durch die Unterstützungen der Bahnmissionen möglich wird, trägt hierzu bei.

Kids on Tour

Kids on Tour ist ein Angebot für allein reisende Kinder. Immer öfter müssen auch Kinder heute größere Strecken im Fernverkehr der Deutschen Bahn bewältigen. Die Gründe dafür sind verschieden. Manchmal ist es nur eine Ferienfahrt, aber oft pendeln Kinder auch zwischen ihren getrennt lebenden Eltern. Viele können das schon. Einige benötigen dafür allerdings noch Unterstützung, bis sie sich sicher genug fühlen und alleine unterwegs sein können.

Kids on Tour bietet allen Kindern und Jugendlichen zwischen sechs und unter 15 Jahren, die noch nicht ganz alleine reisen möchten, diese Unterstützung an. Jeden Freitag und jeden Sonntag können Eltern für ihre Kinder auf neun verschiedenen festgelegten Strecken diese Begleitung buchen und in Anspruch nehmen. Zurzeit wird dieser Service auf den Strecken Berlin – München, Frankfurt – Berlin, Düsseldorf – Berlin, Berlin – Hamburg, Stuttgart – Hamburg, Köln – Hamburg, München – Köln, Frankfurt – Basel und Frankfurt – Leipzig angeboten. Buchbar ist eine solche begleitete Fahrt jeweils mindestens 7 Tage vorher und kostet zusätzlich zur Kinderfahrkarte 35 € Begleitungsgebühr. Dafür sind alle Kinder von der Start- bis zur Zielbahnmission mit ehrenamtlichen Begleiterinnen und Begleitern sicher unterwegs. Diese unterstützen und erklären nicht nur den Ablauf jeder Fahrt, sondern bieten den Kindern darüber hinaus auch verschiedene Spielmöglichkeiten an, damit die Fahrt nicht zu lang wird. Pro Strecke können maximal zehn Kinder in einer Gruppe reisen. Bereits ab dem sechsten Kind sind immer zwei Begleiterinnen oder Begleiter unterwegs, so dass immer eine sichere Reise gewährleistet ist.

Nach der telefonischen Buchung der Begleitung, bekommen die Eltern alle notwendigen Unterlagen per Post zugeschickt, die sie dann am Fahrttag ausgefüllt mit in die

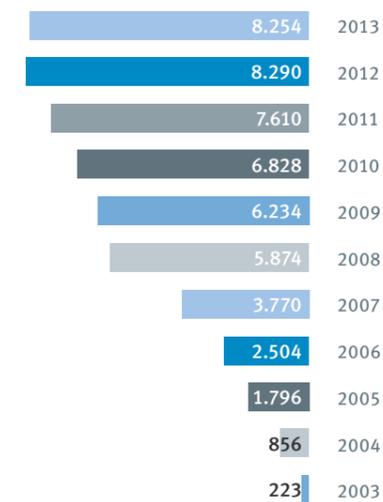
Bahnmission bringen. Jede Begleitung beginnt und endet mit der Kontrolle aller erforderlichen Unterlagen jeweils in einer der über dreißig beteiligten Bahnmissionen deutschlandweit.

Kids on Tour ist ein Kooperationsangebot zwischen Deutscher Bahn AG und den Bahnmissionen. Während die Deutsche Bahn die Buchung der Reise übernimmt, gewährleisten die Bahnmissionen, dass bei jeder Fahrt ausreichend ehrenamtliche Begleiterinnen und Begleiter einsatzbereit sind.

Bundesweit gibt es derzeit über 180 Begleiterinnen und Begleiter, die diese Arbeit ehrenamtlich in ihrer Freizeit übernehmen. Jede und jeder hat vor der ersten Fahrt an einer zentralen Kids on Tour-Grundschulung teilgenommen und wird anschließend jährlich kontinuierlich weitergebildet. Die Schulungen sind ein wichtiger Bestandteil des Konzepts von Kids on Tour, weil sie ganz wesentlich zur Qualitätssicherung beitragen. Neben technischen Abläufen werden dort besonders Themen, die den praktischen Umgang mit Kindern in dieser besonderen Reisesituation betreffen, bearbeitet und reflektiert. Kinder sollen durch die ehrenamtlichen Begleiterinnen und Begleiter sowohl für diese besondere Situation des alleine Reisens als auch insgesamt gestärkt und unterstützt werden.

Die Bahnmissionen können durch Kids on Tour bereits auf über 55.000 begleitete Kinder und eine zehnjährige Erfolgsgeschichte verweisen. Durch die kontinuierliche Erweiterung des Streckennetzes von Kids on Tour in den vergangenen Jahren konnte die Anzahl der begleiteten Kinder beinahe jährlich erhöht werden.

Über 55.000 Kids on Tour-Begleitungen in 10 Jahren



Allen Kids on Tour-Erweiterungen lag bisher vor allem der Gedanke der Einrichtung neuer Streckenverbindungen zu Grunde. Seit der Einrichtung des Projekts Bahnmission Mobil ist die Vernetzung beider Angebote eine weitere wichtige Aufgabe, die bei der Weiterentwicklung von Kids on Tour eine wesentliche Rolle spielen wird. Ziel der Vernetzung ist es, das Angebot besonders für Kinder zu verbessern, die von dezentralen Orten bundesweit reisen. Ihnen soll eine bessere individuelle und maßgeschneiderte Begleitung zu den bestehenden Kids on Tour-Strecken ermöglicht werden. Die Vernetzung beider Angebote soll ebenso insgesamt zur Stärkung der mobilen Angebote der Bahnmission beitragen.

Bahnmission Mobil

Bahnmission Mobil ist der individuelle Reisebegleitedienst der Bahnmission im Regionalverkehr. Mit diesen Angeboten wird die Bahnmission selbst mobil: Bahnmission Mobil macht den Zug zum Einsatzort für die Bahnmission. Mit ihnen weitet sie ihren Aktionskreis wesentlich aus und bietet soziale Hilfen nicht länger nur im und am Bahnhof, sondern auch im Zug an. Die Unterstützungen, die Bahnmission Mobil anbietet, sind ganz auf die individuellen Bedürfnisse der Reisenden zugeschnitten. Wenn notwendig und erwünscht, können an vielen Standorten im Einzelfall sogar Begleitungen „von Haustür zu Haustür“ realisiert werden.

Notwendig geworden ist dieser neue Dienst unter anderem dadurch, dass immer mehr ältere Menschen, aber auch allein reisende Kinder eine Unterstützung bei der Bahnreise benötigen, die über die bloße Ein-, Aus- und Umsteigehilfe hinausgeht.

2009 verabschiedete die Konferenz für Kirchliche Bahnmission ein Rahmenkonzept, auf dessen Grundlage in der Folge immer mehr örtliche Träger von Bahnmissionen in die mobile Begleitung einsteigen. Von 2011 bis 2013 gelang es, Bahnmission Mobil im Rahmen eines von der GlücksSpirale geförderten Projektes, an den Standorten Darmstadt und Altholstein zu erproben. Die Projektergebnisse wurden in Form eines Praxishandbuchs veröffentlicht. Die Nachfrage nach Reisebegleitungen ist konstant hoch und hat mit dazu geführt, dass inzwischen rund ein Viertel der Bahnmissionen in Deutschland Bahnmission Mobil anbieten.

Im Alltag der Bahnmission wird dieser Service angefragt von Menschen mit Behinderungen, älteren Menschen, Menschen in besonderen Lebenssituationen und für allein reisende Kinder genutzt.

Konkret:

- Eine Rollstuhlfahrerin kann den Übergang von der Bahnsteigkante in den Zug nicht alleine überwinden.
- Ein junger Mann mit geistiger Behinderung, der in einer Behinderteneinrichtung lebt und arbeitet, ist damit überfordert am Wochenende alleine zu seinen Eltern zu reisen. Während der Reise im Regionalverkehr gibt es mehrere Umstiege zu bewältigen.
- Eine rüstige ältere Dame scheut die Nutzung öffentlicher Verkehrsmittel, weil sie wenig Routine hat und sich unsicher fühlt.
- Manchmal wünschen sich Menschen in besonders belastenden Lebenssituationen eine Reisebegleitung durch die Bahnmission. Dabei ist die Selbsteinschätzung der Reisenden, dass sie eine Begleitung benötigen, das entscheidende Kriterium für die Organisation einer Reisebegleitung durch Bahnmission Mobil.
- Körperliche Beeinträchtigungen, Unsicherheit am Fahrkartensystem und Orientierungsschwierigkeiten am Bahnhof und im Zug sind Herausforderungen, die ältere Menschen dazu bewegen können nach einer Begleitung zu fragen.

- Eltern wünschen sich für allein reisende Kinder, Schulen oder Jugendhilfeeinrichtungen für Gruppenreisen eine unterstützende Begleitung.
- Bahnmission Mobil ergänzt das Angebot von Kids on Tour im Fernverkehr durch einen Zubringerdienst im Regionalverkehr: Am Anfangs- oder Endpunkt der Strecke wird das Kind im Empfang genommen und je nachdem zu Kids on Tour oder den Eltern begleitet.

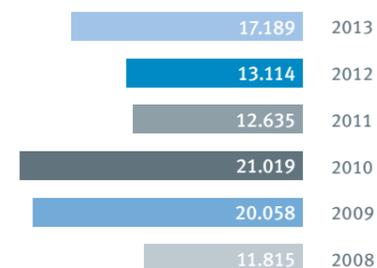
Ermöglicht wird der Begleitservice durch die vielen ehrenamtlichen Mitarbeitenden der Bahnmission, die als Begleitpersonen in den Zügen im Regionalverkehr unterwegs sind. Mit zum Teil beträchtlichem Zeitaufwand – in ländlichen Regionen sind sie manchmal bis zu 10 Stunden und auch mal länger unterwegs – unterstützen sie die selbstbestimmte Teilhabe der Reisenden in einer mobilen Gesellschaft.

Die gute Zusammenarbeit mit den Eisenbahnunternehmen und deren Freifahrtgenehmigung für die Begleitpersonen der Bahnmission sind ebenso Grundvoraussetzungen für ein für die Nutzenden kostenfreies Angebot.

Die Bahnmissionen setzen einen Teil ihrer Ressourcen für die Organisation der in der Regel individuell geplanten, passgenauen Begleitfahrten ein. Nicht selten umfasst diese mit allen notwendigen Abstimmungen einen Zeitaufwand von mehreren Stunden.

Die außerordentlich hohe Zufriedenheit der Nutzerinnen und Nutzer von Bahnmission Mobil liegt nicht zuletzt an der guten Vorbereitung der Begleitenden. Diese werden speziell geschult um auf mögliche Unwägbarkeiten auf der Strecke vorbereitet zu sein und angemessen reagieren zu können. Sie freuen sich, wenn sie nach manch einer aufregenden Fahrt die Reisenden gut an ihr Ziel gebracht haben.

Mobile Reisehilfen



Beschreibung der Erhebung

Die Bahnhofsmision bietet seit 1993 unter dem Namen Kids on Tour ein Kinderbegleitprogramm auf ausgewählten Strecken der Deutschen Bahn an. In Erweiterung dieses Angebots bieten Bahnhofsmisionen seit 2009 auf der Grundlage der Rahmenkonzeption „mobile Bahnhofsmision“ auch individualisierte mobile Begleitangebote unter der Bezeichnung Bahnhofsmision Mobil an.

Ein wesentliches Erkenntnisinteresse der Erhebung lag – neben allgemeinen Zufriedenheits- und Nutzungsaspekten – in der Gewinnung sozio-ökonomischer Daten der NutzerInnen. Unter NutzerInnen werden in der Studie die Eltern/Sorgeberechtigten von reisenden Kindern sowie erwachsene Selbstnutzer verstanden. Die Ergebnisse sollten Hinweise auf die Zielgruppen und die Zweckverwirklichung der Angebote geben.

Die Erhebung fand in schriftlicher Form mit Hilfe eines fünfseitigen Fragebogens¹ statt. Der Fragebogen wurde für die Erhebung neu entwickelt und Anfang 2013 im Rahmen eines Pre-Tests vorab evaluiert. Das Erhebungsset bestand – neben dem Erhebungsbogen – aus einem erläuternden Anschreiben sowie einem kostenfrei versendbaren Rückumschlag. Das Set wurde durch MitarbeiterInnen der Bahnhofsmisionen im Rahmen der Übergabe-/Empfangssituation am Bahnhof persönlich an die NutzerInnen ausgehändigt. Die Erhebung fand im Zeitraum von März bis August 2013 statt.

Da nicht alle Bahnhofsmisionen (9 von 41) Angaben zur Zahl der ausgeteilten Erhebungsbögen machen konnten, kann die Rücklaufquote nur sehr grob geschätzt werden. Über die neun Bahnhofsmisionen, von denen entsprechende Angaben vorliegen, liegt der durchschnittliche Rücklauf bei 40%. Allerdings schwankt dieser Wert über die einzelnen Bahnhofsmisionen zwischen 0% und 100%.

Allgemeine Anmerkungen

Die ausgewerteten Gruppen – Kids on Tour und Bahnhofsmision Mobil – sind in ihrem jeweiligen absoluten Umfang sehr unterschiedlich (Kids on Tour bis zu 265, Bahnhofsmision Mobil bis zu 41 Antworten). Aus diesem Grund schätzen wir die prozentualen Verteilungen für Kids on Tour als vergleichsweise robuster und allgemeingültiger ein. Die Interpretation der Daten zu Bahnhofsmision Mobil ist dagegen bezogen auf deren Allgemeingültigkeit/Übertragbarkeit „vorsichtiger“ vorzunehmen.)

Fragestellungen mit einer Option zur Mehrfachantwort können eine Grundgesamtheit aufweisen, die größer ist als die Zahl der Erhebungsbögen. Dies liegt daran, dass hier – sofern nicht anders angegeben – die Gesamtzahl der gegebenen (mehrfachen) Antworten prozentual auf die jeweiligen Antwortoptionen verteilt wurde.

Die vorliegende Veröffentlichung greift die aus Sicht der Bahnhofsmision wesentlichen Aspekte und Ergebnisse des Befragungsprojekts auf. Aus Platzgründen können in der Broschüre nicht die Ergebnisse aller (Teil-)Fragen des Erhebungsbogens abgebildet werden. Für weitergehende Auskünfte nehmen Sie bitte Kontakt mit der Bundesgeschäftsstelle der Bahnhofsmision auf.

Ausgewählte Grafiken und Kommentierung

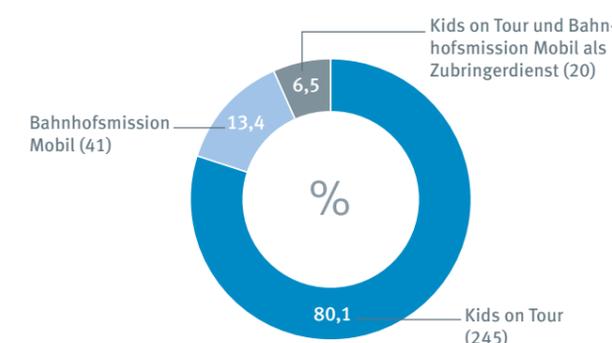
Frage 1: Ich nutze das Angebot...

Die Grafik zeigt die Verteilung des Rücklaufs auf die genutzten Angebote. Die Frage diente zur Differenzierung der Zielgruppen und zur Option einer nach Angebotsnutzung getrennten Ergebnisdarstellung.

Der Gesamtrücklauf beträgt 310 Erhebungsbögen, von denen insgesamt 306 ausgewertet wurden (vier Fragebögen waren auf Grund fehlender Angaben nicht eindeutig zuzuordnen).

In den nachfolgenden Auswertungen werden die NutzerInnen von Kids on Tour sowie der Bahnhofsmision Mobil als Zubringerdienst für Kids on Tour als eine Gruppe zusammengefasst. In beiden Fällen handelt es um reisende Kinder und der Zusatz Zubringerdienst signalisiert, dass die Kids on Tour-Begleitung die (bezahlte) Kernleistung darstellt.

Verteilung der gegebenen Antworten (in %)

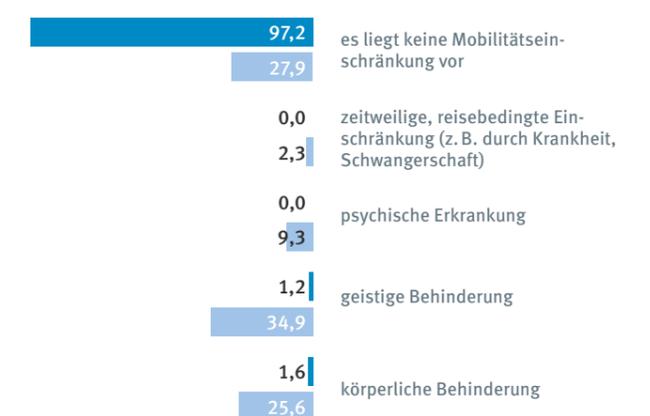


Frage 2: Liegt bei Ihnen als Reisender oder dem reisenden Kind eine Mobilitätseinschränkung vor?

Dem Charakter des Angebots entsprechend, liegen insbesondere bei den Reisenden der Bahnhofsmision Mobil verschiedene Mobilitätseinschränkungen vor. Am Häufigsten sind die geistigen (34,9%) und körperliche Behinderungen (25,6%).

Die NutzerInnen des Angebots Kids on Tour geben mit überwiegender Mehrheit (97,2%) an, dass sie keine Mobilitätseinschränkungen haben. Der Begleitungs- und Betreuungsbedarf ergibt sich hier offensichtlich rein aus dem jungen Reisealter.

Liegt eine Mobilitätseinschränkung vor (in %)



■ Kids on Tour (n=251) ■ Bahnhofsmision Mobil (n=43)
Mehrfachantwort möglich.

¹ Siehe Fragebogen im Anhang dieser Broschüre.

Frage 4:
NutzerInnen nach Altersgruppen

Frage 6:
Personen im Haushalt

Frage 9:
Beziehungsstatus

Frage 10:
Räumliche Trennung der Eltern (bei reisenden Kindern)

Die Grafik bezieht sich auf 156 Haushalte, die das Angebot Kids on Tour nutzen und in denen die reisenden Kinder ihren Lebensmittelpunkt haben.

Der überwiegende Teil (71,8%) der NutzerInnen aus Kids on Tour-Haushalten ist verheiratet oder lebt in eheähnlichen Lebensgemeinschaften/Partnerschaften. Dies entspricht fast exakt dem entsprechenden Wert der Gesamtbevölkerung (2012: 70,7%; Quelle: Ergebnisse des Mikrozensus – Bevölkerung in Familie/Lebensform am Hauptwohnsitz; Statistisches Bundesamt)

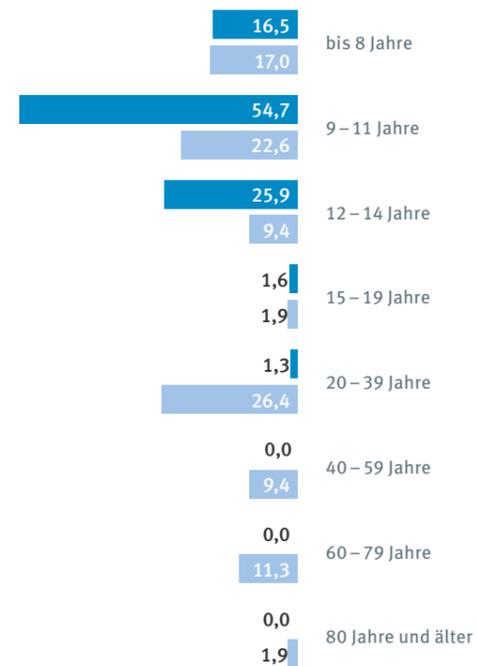
Rund zwei Drittel (70,2%) der Eltern reisender Kinder leben dauerhaft getrennt, woraus sich auch die häufigsten Reiseziele (Eltern) und Reisanlässe (gemeinsame Erziehung/Wahrung des Umgangsrechts) ableiten lassen (siehe Grafiken zur Frage 26).

Die häufigste Haushaltsgröße dieser Haushalte ist der Dreipersonenhaushalt (35,9%) gefolgt von Vierpersonenhaushalten (30,8%) und Zweipersonenhaushalten (20,5%).

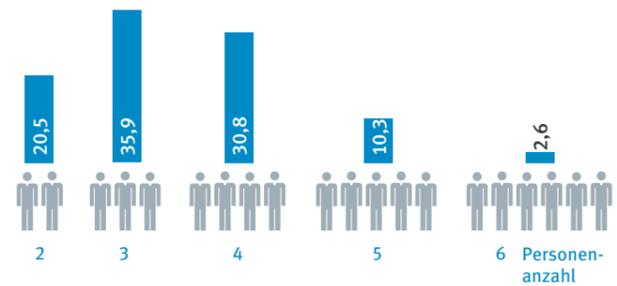
Im Bereich der Bahnhofsmision Mobil differenziert sich dieses Bild etwas mehr aus, indem hier 41,4% Single-Haushalte zu verzeichnen sind.

Bei 27,6% dieser Haushalte handelt es sich um Alleinerziehenden-Haushalte

Verteilung der gegebenen Antworten (in %)

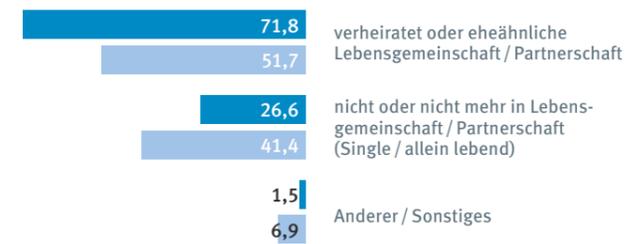


Personen im Haushalt (in %)

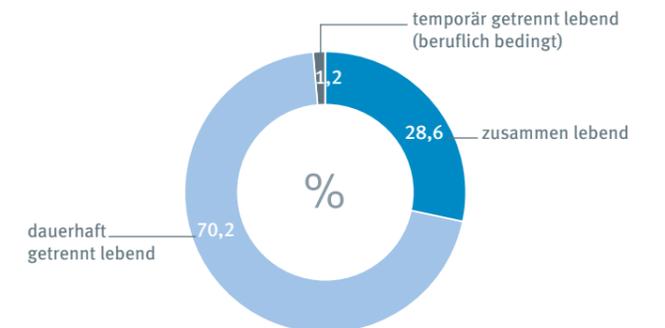


Kids on Tour (n=156)
Filter: Das reisende Kind hat seinen Lebensmittelpunkt in diesem Haushalt

Beziehungsstatus (in %)



Verteilung der gegebenen Antworten (in %)

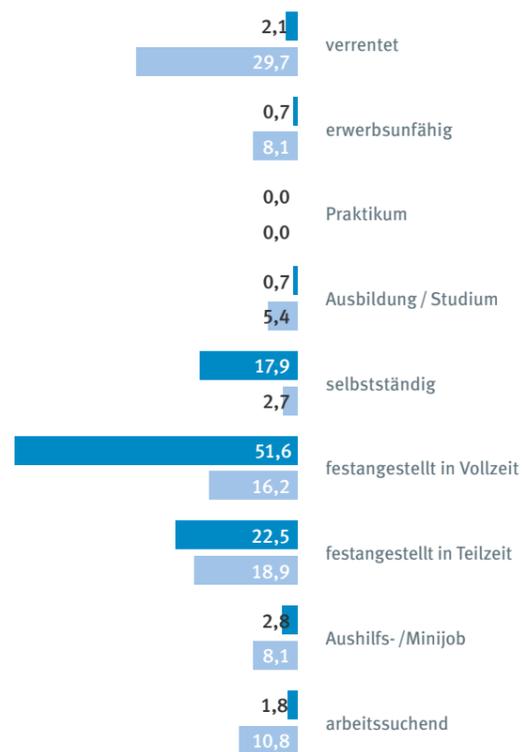


Kids on Tour (n=252)

Mehrfachantwort möglich.
■ Kids on Tour (n=316) ■ Bahnhofsmision Mobil (n=53)

Frage 11:
Berufliche Situation

Verteilung der gegebenen Antworten (in %)



Mehrfachantwort möglich.
 ■ Kids on Tour (n=285) ■ Bahnmission Mobil (n=37)

Frage 12:
Haushaltsnettoeinkommen

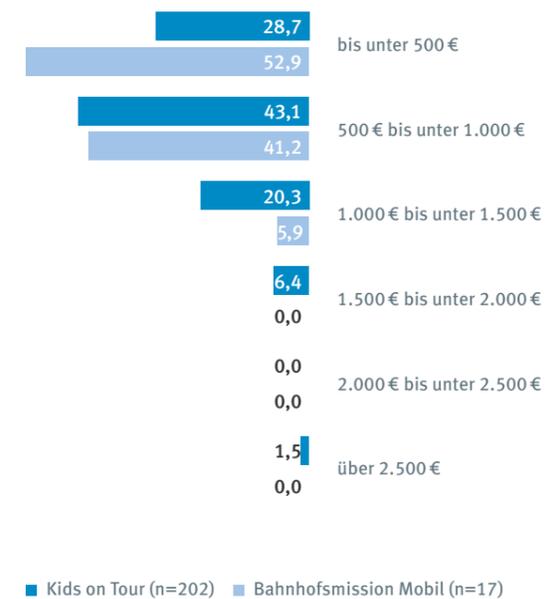
In Bezug auf das Haushaltsnettoeinkommen zeigen sich sowohl bei der Betrachtung nach Haushalt insgesamt als auch bezogen auf ein aus den Daten errechnetes pro-Kopf-Einkommen Unterschiede in den Angeboten. Die Kids on Tour-Haushalte verfügen hier über vergleichsweise höhere Durchschnittseinkommen.

Anmerkung:
 Die Berechnung des Pro-Kopf-Einkommens ergibt sich aus der Division des jeweils untersten Wertes der Einkommensklassen (abweichend wurde in der Klasse bis unter 1.300 € ein mittlerer Wert von 650 € angenommen) durch die Gesamtzahl der Haushaltsmitglieder (Erwachsene plus Kinder)

Gesamthaushalt unabhängig von der Personenzahl



Berechnung des durchschnittlichen Haushaltsnettoeinkommens pro Kopf (Erwachsene und Kinder)

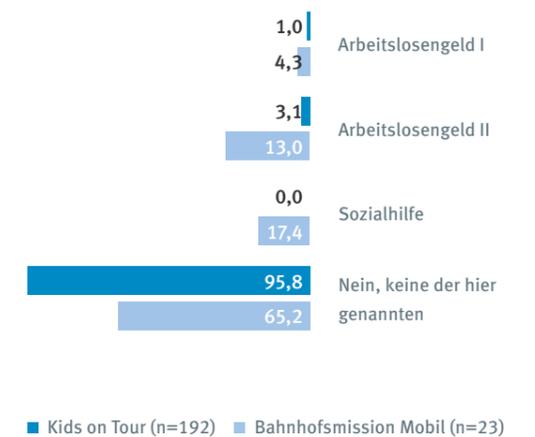


Frage 13:
Bezug von Versicherungsleistungen oder staatlichen Unterstützungsleistungen

Das in Bezug auf die Haushaltseinkommen unterschiedliche Bild der Angebote Kids on Tour und Bahnmission Mobil zeigt sich auch in weiteren sozio-ökonomischen Daten, wie dem Bezug von Versicherungs- oder staatlichen Unterstützungsleistungen sowie dem höchsten Bildungsabschluss.

Rund ein Drittel (34,7 %) der NutzerInnen der Bahnmission Mobil empfängt Versicherungs- oder staatliche Unterstützungsleistungen, während diese (Transfer-) Leistungen von Kids on Tour-Haushalten überwiegend nicht in Anspruch genommen werden (95,8 %).

Bezug von Versicherungs- oder staatlichen Unterstützungsleistungen (in %)



■ Kids on Tour (n=192) ■ Bahnmission Mobil (n=23)

Frage 14:
Höchster Schulabschluss des Sorgeberechtigten (bei reisenden Kindern) bzw. erwachsenen Selbstreisenden (Bahnmission Mobil)

Die Kids on Tour Haushalte zeigen bezogen auf den formalen Bildungsgrad vergleichsweise höhere Schul-/ Bildungsabschlüsse auf.

Dies gilt auch im Vergleich zur Gesamtbevölkerung in Deutschland (2012 hatten 14 % der über 14-Jährigen einen Fachhochschul-, Hochschulabschluss oder eine Promotion; Quelle: Ergebnisse des Mikrozensus – Bevölkerung nach Bildungsabschluss in Deutschland).

Frage 15:
Auf die mobilen Angebote der Bahnmission bin ich aufmerksam geworden durch ...

Die Aufmerksamkeit für das Angebot Kids on Tour speist sich insbesondere aus zwei Quellen: Der Website der Deutschen Bahn sowie persönlichen Empfehlungen.

Das Angebot Bahnmission Mobil ist deutlich weniger präsent im Internet. Daher überwiegend hier die persönlichen Empfehlungen sowie sonstige Medien und Informationen durch Infomaterial und Institutionen.

Frage 17,18,19 und 20:
Erfahrungen zu Buchung, Empfang, Betreuung und Begleitpersonal

Die NutzerInnen stellen den mobilen Angeboten der Bahnmissionen insgesamt ein sehr gutes Zeugnis aus. Die drei Kernparameter der erfahrbaren und beobachtbaren Qualität – Buchungsvorgang, Empfangs-/ Übergabesituation sowie Betreuung während der Reise werden mit durchschnittlichen Werten von mehr als vier auf einer der 5er-Ratingskala bewertet (mit fünf als höchster/bester Wert).

Gleichzeitig werden nur wenig merkbare Unterschiede in Abhängigkeit von den jeweiligen Begleitpersonen gesehen, was als Indiz für eine gute Auswahl und Schulung der MitarbeiterInnen gesehen werden kann.

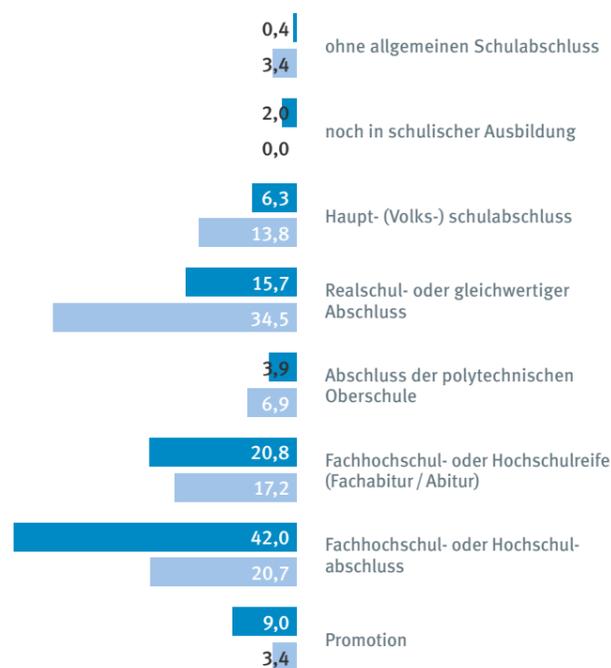
Frage 21:
Ich bin insgesamt mit der Begleitung durch die Begleitpersonen zufrieden

Die hohe Zufriedenheit mit den Angeboten wird insbesondere über die Antworten zur Fragestellung „Ich bin insgesamt mit der Begleitung durch die Begleitpersonen zufrieden“ deutlich.

Dieser Aussage stimmen 100 % (Bahnmission Mobil) und 98,4 % (Kids on Tour) der NutzerInnen eher oder auf jeden Fall zu.

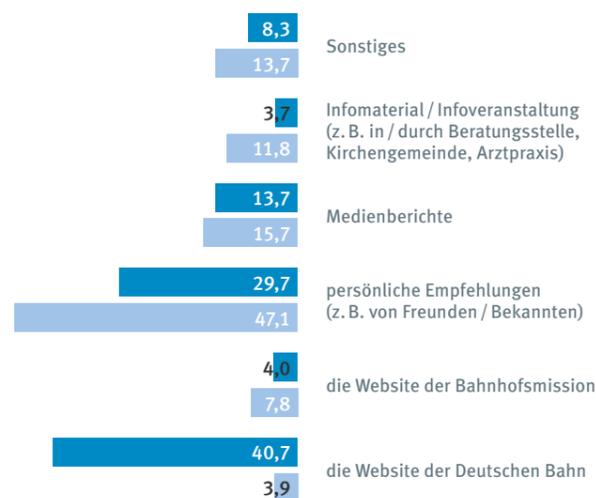
Die vergleichsweise positivere Einschätzung durch die NutzerInnen der Bahnmission Mobil könnte damit zusammenhängen, dass diese Dienstleistung – im Gegensatz zu Kids on Tour – ohne zusätzlichen Kostenbeitrag angeboten wird.

Höchster Schulabschluss (in %)



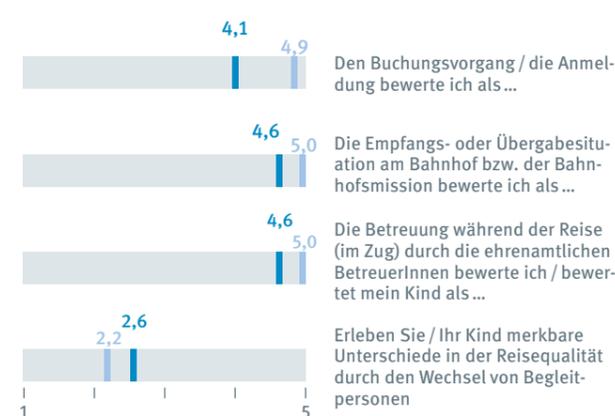
■ Kids on Tour (n=284) ■ Bahnmission Mobil (n=29)

Verteilung der gegebenen Antworten (in %)



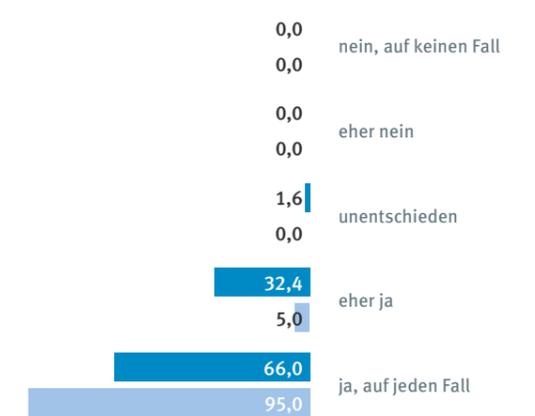
Mehrfachantwort möglich.
 ■ Kids on Tour (n=300) ■ Bahnmission Mobil (n=51)

Skalierung von: 1 = sehr schlecht / nein, auf keinen Fall bis 5 = sehr gut / ja, auf jeden Fall



■ Kids on Tour ■ Bahnmission Mobil

Verteilung der gegebenen Antworten (in %)



■ Kids on Tour (n=256) ■ Bahnmission Mobil (n=40)

Frage 22:
Art der Finanzierung der Reise

Die Finanzierung der Reise erfolgt in beiden Angeboten zum deutlich überwiegenden Teil aus eigenen Mitteln.

Die NutzerInnen der Bahnmission Mobil nehmen vergleichsweise häufiger Zuschüsse/Leistungsansprüche wahr.

Frage 23:
Die Kosten für das Angebot Kids on Tour halte ich für angemessen.

Frage 24:
Die Kosten des Angebots Kids on Tour haben / hätten Einfluss auf die Häufigkeit meiner / unserer Nutzung

Der Einfluss des Kostenbeitrags auf die Häufigkeit der Nutzung des Angebots Kids on Tour zeigt ein gemischtes Bild.

Jeweils rund gleich große Gruppen stimmen der Aussage „Die Kosten des Angebots haben/hätten einen Einfluss auf die Häufigkeit meiner/unserer Nutzung“ eher oder auf jeden Fall zu bzw. nicht zu.

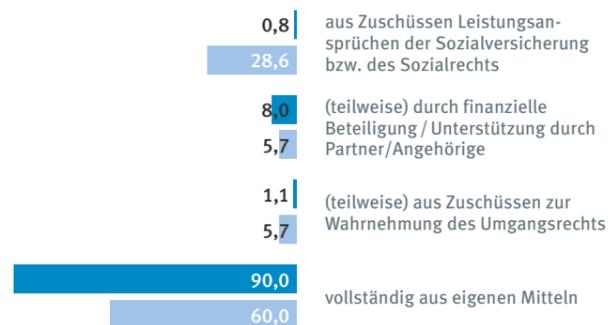
42,3% der NutzerInnen, die der Aussage eher oder auf jeden Fall zustimmen, signalisieren über ihre Antworten, dass bei geringeren Kosten eine häufigere Nutzung möglich wäre.

In Verbindung mit den erhobenen Haushaltseinkommen zeigt sich, dass bei vergleichsweise niedrigeren Haushaltseinkommen die Kosten in Bezug auf die mögliche Nutzungshäufigkeit eine höhere Rolle spielen.

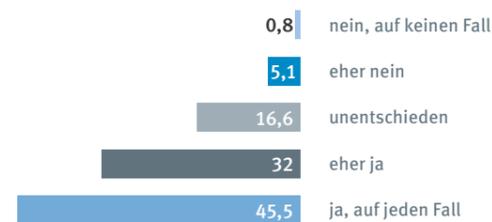
Frage 25:
Ich wäre bereit und in der Lage, für das Angebot Bahnmission Mobil einen Kostenbeitrag zu leisten

Die Antworten auf die Frage nach einem Kostenbeitrag für das Angebot Bahnmission Mobil zeigen, dass ein relevanter Anteil (57,1%) bereit und in der Lage wäre, einen finanziellen Beitrag zu leisten.

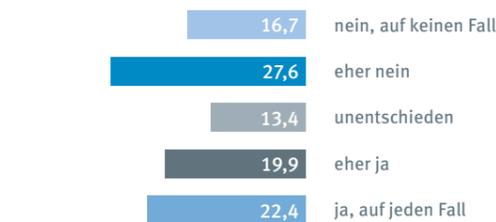
Art der Finanzierung (in %)



Verteilung der gegebenen Antworten (in %)

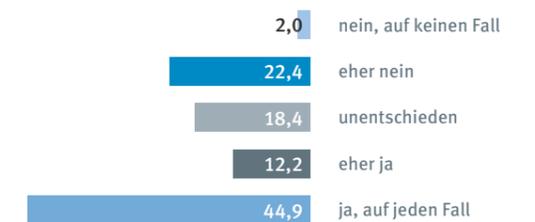


Die Kosten des Angebots Kids on Tour haben / hätten Einfluss auf die Häufigkeit meiner / unserer Nutzung (in %)



(n=246)

Verteilung der gegebenen Antworten (in %)



Inklusive der NutzerInnen der mobilen Bahnmission als Zubringerdienst (n=49)

Frage 26: Reiseziel

Die Angebote Kids on Tour sowie Bahnmission Mobil werden stark überwiegend für Reisen von/zu Verwandten, insbesondere den Eltern genutzt.

Im Bereich der Bahnmission Mobil kommt dazu ein relevanter Anteil von rund 20 % sonstiger Ziele (bspw. Betreutes Wohnen, Arbeitsplatz, Freunde/Bekannte, Krankenhaus, Arzt, Kur oder Ähnliches).

Kids on Tour (Verteilung der angegebenen Reishäufigkeiten in %)



Kids on Tour (n=3.212)

Bahnmission Mobil (Verteilung der angegebenen Reishäufigkeiten in %)



Bahnmission Mobil (n=481)

Reiseanlass

Die Angebote Kids on Tour und Bahnmission Mobil werden überwiegend zur Ermöglichung einer gemeinsamen Erziehung/zur Wahrung des Umgangsrechts genutzt.

Mit deutlichem Abstand an zweiter und dritter Stelle der Nutzungshäufigkeit rangieren Urlaube und die allgemeine Beziehungspflege in Familien.

(Verteilung der angegebenen Reishäufigkeiten in %)

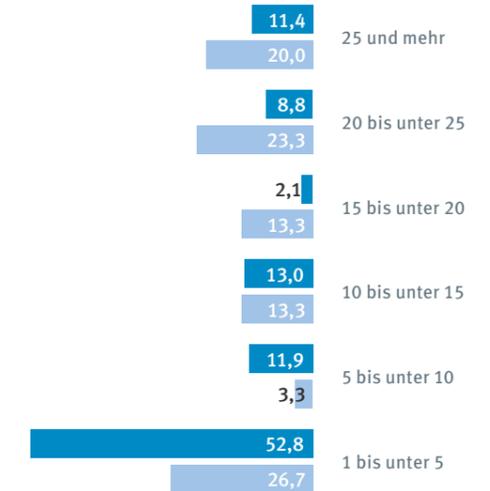


Mehrfachantwort möglich.

■ Kids on Tour (n=3.291) ■ Bahnmission Mobil (n=353)

Frage 27: Bisherige durchschnittliche Nutzungshäufigkeit pro Jahr

Nutzungshäufigkeit pro Jahr in %



■ Kids on Tour (n=193) ■ Bahnmission Mobil (n=30)

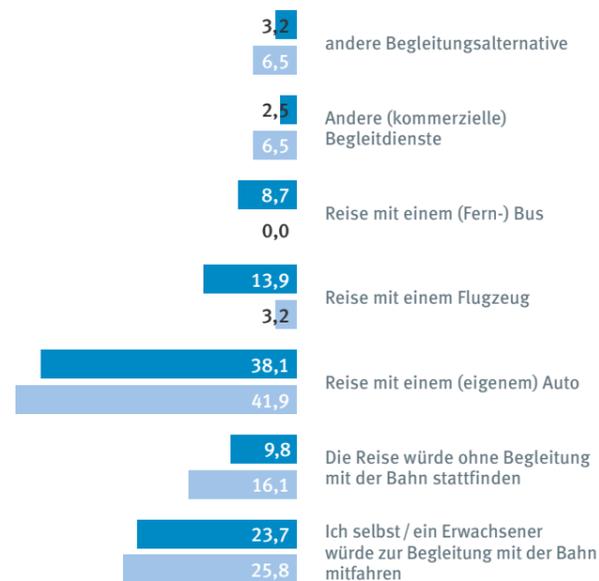
**Frage 28:
Alternativen zu den Angeboten Kids on Tour und
Bahnmission Mobil**

Zu den Angeboten von Kids on Tour und der Bahnmission Mobil gibt es verschiedene alternative Reise- und Begleitmöglichkeiten.

Von diesen werden die Reise mit dem (eigenen) Auto (ca. 40%) oder die eigenständige Begleitung bei der Bahnfahrt (ca. 25%) am Häufigsten tatsächlich genutzt.

Immerhin rund 29% der NutzerInnen von Kids on Tour und rund 56% der NutzerInnen der Bahnmission Mobil stehen nach eigener Auskunft keinerlei Alternativen zur Verfügung, d. h. die Reisen könnten (voraussichtlich) nicht stattfinden.

**Alternativen zu den Angeboten Kids on Tour und mobile
Bahnmission (Tatsächliche Nutzungshäufigkeit in %)**



Mehrfachantwort möglich.
■ Kids on Tour (n=438) ■ Bahnmission Mobil (n=31)

**Die genannten Alternativen stehen mir nicht oder nur
eingeschränkt zur Verfügung, d. h. die Reise würde ohne
die Angebote der Bahnmission (voraussichtlich)
nicht stattfinden.**

(Anteil am Gesamtrücklauf in %)



Auszüge aus den offenen Antwortmöglichkeiten

Lob
(insgesamt 210 Einträge)

- Es hat bisher hervorragend geklappt! Sehr zuverlässige, freundliche Menschen kümmern sich um meine Kinder, teilweise über das „Normale“ hinaus. Es ist eine riesige Entlastung für mich als Mutter, da ich sonst Freitag und Sonntag jeweils 5–6 Stunden Autofahren müsste, um meine Kinder bei mir haben zu können! Tausend Dank dafür!
- Ich finde es ist ein geniales Angebot, vorausgesetzt die Kinder trauen es sich selber zu. In unserem Fall ist es für das Kind immer aufregend und ein großes Ereignis.
- Mein bisheriger Eindruck ist sehr gut. Nettes Personal und höfliche Erscheinung. Man fühlt sich gut umsorgt und bekommt auf wichtige Fragen genaue und schnelle Antwort. Dickes Lob an Euch.
- Bisher war mein Sohn total happy und auch stolz die Reise „alleine“ gemacht zu haben. Aber er fühlte sich auch sehr sicher in der Begleitung.
- Dickes Lob!!! Meine Befürchtungen meine Tochter mit „fremden“ Begleitpersonen zu ihrem Vater reisen zu lassen bewiesen sich als völlig unbegründet. Meine Tochter kommt sehr ausgelassen und aufgeräumt von dieser langen Zugreise und fühlt sich durch die Begleitpersonen sehr gut begleitet. Sie genießt den Umgang mit den anderen Kindern, die sich in ähnlichen Lebenssituationen befinden!
- Zugbegleiterin war sehr witzig und die Kinder hatten Spaß mit ihr. Gute Kontrolle bei Abholung der Kinder. Gute Organisation am Bahnsteig (mind. 2 Betreuer)
- Dieses Angebot der Bahnmission ist eine sehr sinnvolle Sache, besonders für pflegende Angehörige, die den zu Pflegenden an ein anderes Familienmitglied geben können. Leider ist diese Möglichkeit noch unzulänglich bekannt.
- Es sind immer alle sehr nett zu uns. Im Winter ist ein Mitarbeiter auch noch ein paar Minuten länger geblieben, damit wir nicht in der Kälte auf die Ankunft unseres Sohnes warten mussten.
- xxx aus der Bahnmission Uelzen begleitet meine Kinder jetzt regelmäßig! Sie macht es so toll! Und ist schon wie eine Ersatzoma geworden! Wir sind sehr zufrieden! Und ich bin froh, dass meine Kinder so reisen können!
- xxx (8 Jahre) war sehr stolz, allein mit ihrer liebevollen Begleitung zu Oma fahren zu können. Vielen herzlichen Dank.
- xxx war sehr sympathisch und nett. Meine Tochter hatte anfangs etwas Angst vor dem Unbekannten, hatte sich am Bahnhof aber erledigt, vielen Dank.
- Eine Mitarbeiterin der Bahnmission Halberstadt hat meinen Sohn bis nach Magdeburg begleitet, da die dortige Bahnmission geschlossen war. Die Mitarbeiterin hat ihn in den nächsten Zug nach Berlin gesetzt und die dortige Bahnmission verständigt. Dort Betreuung und Umstieg nach Greifswald: – alles sehr flexibel, kurzfristig umorganisiert und sehr zuverlässig „gedient“. – Danke, mein Sohn hätte sonst nicht fahren können.
- Mein Sohn war sehr zufrieden, da die ganze Fahrt über gespielt wurde. Seriöse Übergabe des Kindes. Für getrennt lebende Eltern eine sehr gute Möglichkeit das Kind versorgt zu wissen, ohne selbst fahren zu müssen.
- Kommentar des Kindes „Es war besser als mit euch (uns Eltern) zu fahren!“ Mehr geht nicht... Sommerferien hin- und zurück sind auch bereits gebucht.
- Sehr gute telefonische Beratung, sehr gute Betreuung der Kinder bei Abreise, Reise, Ankunft durch die Bahnmission.
- Sehr gute Reaktion der Betreuer bei unvorhergesehenen Abweichungen vom Ablauf der Reise, sehr gute Erreichbarkeit der Betreuer.

Verbesserungsvorschläge (insgesamt 149 Einträge)

- Die Fahrten am Wochenende sollten häufiger stattfinden, 3 Züge im Stundentakt wären ideal.
- Mein Sohn wünschte sich während der Zugfahrt mehr Betreuung durchs Personal „Sie schauen nur...“.
- Mein Kind wünscht sich mehr Bewegungsfreiheit. Es muss 4 Stunden sitzen!
- Die Möglichkeit muss pflegenden Familien bekannt gemacht werden. Viele Menschen „scheuen“ die Bahnmission.
- Gewünscht wird eine telefonische Information, wenn der Zug mehr als 30 Minuten, bzw. 1 Stunde Verspätung hat.
- Gewünscht wird ein Rabatt bei Betreuungsentgelt von 30 € pro Strecke bei Geschwistern. Für Hin- und Rückfahrt fallen allein dafür 120 € an. Das ist happig.
- Bei Kosten von 200 € pro Wochenende ist es mir gar nicht möglich öfters diesen Service zu nutzen. Des Weiteren kommt zukünftig das Problem, wie meine Kids von Aurich nach Bremen zum Zug kommen. Deshalb: Ausbau der Zubringerdienste und: Warum 30 € pro Kind pro Tour, wenn es ehrenamtlich ist?
- Neben einem Grundpreis/Pauschale einen entfernungsabhängigen Begleitpreis.
- An Feiertagswochenenden Abfahrt auf mittwochnachmittags legen (z. B. Himmelfahrt, Fronleichnam, etc.) anstatt Freitag.
- Die Bahnmission sollte besser ausgedeutet sein oder bereits in den Dokumenten beschreiben.
- Andere Bezahlmöglichkeit! Ist für Menschen ohne Kreditkarte echt schwierig!
- Sehr umständliches Buchungssystem. Bei Buchung der Fahrkarte, nicht jedes Mal ALLE Daten abgleichen. Nur Fragen, ob es irgendeine Änderung gibt. Art „Treue-Punkte“ sammeln.
- Gerade bei längeren Ferientaufenthalten sollte nicht von den Begleitpersonen das Gepäck der Kinder bemängelt werden! Bzw. könnte das jeweilige Kind ja auch beim Tragen unterstützt werden! Und nicht nur, weil Gruppengröße mehr als 10 Kids, die Kinder auf sich allein gestellt lassen!
- Buchung im Internet anstatt ausschließlich über (teure) Hotline, die leider nicht immer problemlos funktioniert.
- Die Rückfahrt von München nach Berlin ist deutlich zu spät. Die Kinder kommen um 20:45 Uhr an und müssen am nächsten Tag zur Schule.
- Für Schulkinder ist der Abfahrtstermin 13:00 Uhr Hamburg Hauptbahnhof zu früh. Die Schule endet erst ab 13:30 Uhr. Ein späterer Termin wäre besser.
- Wenn Sie Kids on Tour ausbauen möchten: Aus den Reaktionen von Freunden und Bekannten weiß ich, dass die Sicherheit des Systems nicht bekannt ist. Auch kann sich niemand vorstellen, wie viel Spaß die Kinder haben und wie „cool“ sie die Touren finden. Das könnte man gut über die Berichterstattung (Presse, Radiobeiträge, Flyer) in den Focus stellen. Das schlechte Gefühl ist bei den Nichtnutzern sehr verbreitet. Die Flugbegleitung wird als sicherer aber auch als teurer empfunden.

Bahnmission mit Menschen unterwegs – Was bleibt und was folgt aus der Studie?

Nachdem die Ergebnisse der Nutzerbefragung von Kids on Tour und Bahnmission Mobil nun vorliegen ist es legitim und naheliegend, danach zu fragen, was sie gebracht hat und welche Schlüsse die Bahnmission aus der Studie zieht.

1. Nutzerorientierung und Frage nach den Hilfebedarfen

Den ersten und vielleicht entscheidenden Schritt der Weiterentwicklung ihrer Angebote für „Menschen unterwegs“ hat die Bahnmission bereits gemacht, bevor die Fragebögen konzipiert und die Befragung durchgeführt wurde: Sie hat sich entschlossen, Fragen, die sich in Bezug auf Kids on Tour und Bahnmission Mobil stellen, direkt denjenigen zu stellen, denen diese Angebote zugute kommen sollen. Durch die Befragung der Nutzerinnen und Nutzer stellt die Bahnmission bewusst Lebenssituationen und Bedarfe der Nutzerinnen und Nutzer in den Mittelpunkt der Analyse, Bewertung und Weiterentwicklung der Angebote.

Das Erkenntnisinteresse und die Zielrichtung der Befragung sind dabei bewusst gewählt: Im Unterschied zu klassischen „Kundenbefragungen“ stehen im Fokus nicht Absatzchancen, Marktpositionen und Preisgestaltung. Stattdessen interessiert sich der Fragebogen dafür, in welcher individuellen Lebenssituation sich diejenigen befinden, die die Zugbegleitdienste in Anspruch nehmen und welche Funktion die Angebote in diesem Zusammenhang erfüllen. Denn im Kern will die Bahnmission durch die Befragung mehr über die Bedarfe der Zielgruppen und deren Möglichkeiten und Grenzen der Inanspruchnahme von Bahnmission Mobil und Kids on Tour erfahren.

Die Studie der Bahnmission stellt damit die klassischen Fragen der sozialen Arbeit nach Hilfebedarfen und dem Erreichen von Zielgruppen. Schon mit ihrer Frage- richtung bekräftigt die Bahnmission daher das soziale Anliegen und Profil ihres in Kids on Tour und Bahnmission Mobil konkretisierten Engagements für mehr Teilhabe und Mobilität.

2. Bestätigungen

Viele der zentralen Ergebnisse der Studie bestätigen den Weg, den die Bahnmissionen mit ihren mobilitätsorientierten Diensten einschlagen:

- Die Begleitdienste der Bahnmission fördern Teilhabe durch Mobilität. Mehr als ein Viertel der mit Hilfe von Kids on Tour realisierten Kinderreisen und sogar mehr als die Hälfte der Reisen mit Bahnmission Mobil könnten nicht stattfinden, wenn es die Unterstützung durch die Bahnmission nicht gäbe.
- Die Studie belegt die familienunterstützende und –entlastende Wirkung der Kinderbegleitdienste. 70 % der Kinder, die Kids on Tour nutzen, leben in Patchwork Familien; 80 % der Reisen mit Kids on Tour dienen dem Ziel, dem Kind die Wahrnehmung seines Umgangsrechts zu ermöglichen.
- Die Angebote von Bahnmission Mobil eröffnen benachteiligten Menschen Zugänge zur Mobilität. Fast die Hälfte der Nutzer/innen haben ein Monatseinkommen von weniger als 500 € – häufig aus staatlichen Transfer- und Versicherungsleistungen – zur Verfügung.
- Beiden Angeboten gemeinsam ist eine auffällig hohe Nutzerzufriedenheit.

3. Inklusion von benachteiligten Familien bei Kids on Tour als bleibende Herausforderung

Der weitgehende Ausschluss von benachteiligten und einkommensschwächeren Familien aus dem Angebot Kids on Tour ist und bleibt ein „Stachel im Fleisch“ der Bahnmission. An der Preisgestaltung bei Kids on Tour wird deutlich, dass das in vielerlei Hinsicht vorbildliche soziale

Anhang: Fragebogen der Nutzerbefragung

Engagement der Deutschen Bahn an Grenzen stößt. Für die Bahnmission ist von ihrem Selbstverständnis und den satzungsgemäßen Zielen der Träger diese Zielgruppe zentral.

Valide Daten zum Bedarf von benachteiligten Familien an Zugbegleitdiensten liegen nicht vor. Während der durchschnittliche Haushalt in Deutschland rund 14 % seines Einkommens für Verkehrsausgaben verwendet, sieht der Hartz-IV-Satz hierfür 4 % vor. Derzeit sind das 14,40 € monatlich¹. Gleichzeitig sind in Deutschland 2,5 Millionen Kinder von Armut betroffen²; Alleinerziehende sind einem Armutsrisiko von fast 37,5 % ausgesetzt³. Unter diesen Umständen ist zu befürchten, dass es eine nicht unbedeutende Zahl von Familien gibt, die das Geld für eine Zugfahrkarte und für die Kids on Tour-Betreuungspauschale nicht aufbringen können. Die Bahnmission setzt sich dafür ein, dass die Wahrnehmung des Umgangsrechts auch für Kinder aus benachteiligten Familien durch pragmatische Unterstützungsangebote erleichtert und gefördert wird. Deshalb sucht sie weiterhin nach Lösungen damit Kids on Tour allen Familien und Kindern zugutekommt.

4. Bahnmission Mobil braucht niedrigschwellige Zugänge und Vernetzung

Die Angebote von Bahnmission Mobil erreichen in vorbildlicher Weise Zielgruppen, die von Benachteiligung betroffen sind. Allerdings sind Reichweite und Bekanntheitsgrad dieser Angebote regional noch sehr unterschiedlich und insgesamt noch recht niedrig. Wie also können benachteiligte Menschen von diesen auf ihre Bedarfe zugeschnittenen Angeboten noch mehr profitieren?

Durch die Anbindung von Bahnmission Mobil an die örtlichen Bahnmissionen können örtliche und individuelle Bedarfe gezielt und passgenau abgedeckt werden. Wer jedoch von der Möglichkeit, eine individuelle Begleitung im Zug in Anspruch zu nehmen, nichts weiß, kann sie nicht nutzen. Um möglichst viele zu erreichen, braucht es – gerade in Zeiten des Internets und der neuen Medien – einfache, transparente und überregional nutzbare

Zugangswege. Denn eine zu hohe Komplexität kann Barrieren aufbauen, die dazu führen, dass Menschen ungewollt von der Nutzung ausgeschlossen werden.

Wenn mehr Betroffene von den Hilfeangeboten wissen und Zugangsbarrieren abgebaut werden, kann der Beitrag von Bahnmission Mobil zur Teilhabe mobilitätseingeschränkter Menschen verbessert werden. Die Entwicklung einer bundesweit gültigen Servicenummer und der Aufbau einer vernetzten Infrastruktur zur Bearbeitung von Aufträgen werden hierzu einen wichtigen Schritt leisten.

Auf der Grundlage der Ergebnisse der Studie wird die Konferenz für Kirchliche Bahnmission in enger Zusammenarbeit mit den örtlichen Trägern und im intensiven Austausch mit der Deutschen Bahn, den Trägern des schienengebundenen Personennahverkehrs und den privaten Verkehrsunternehmen die Angebote nutzerfreundlich weiterentwickeln.

¹ Vgl. Spellenberg, Annette, Mobilität und Teilhabe, in: „Mobil sein – dabei sein! Nachhaltige Mobilität als Chance gesellschaftlicher Teilhabe. ILS-Kolloquien Wintersemester 2010/11, 8. Das Bundesverfassungsgericht äußert in seinem Urteil vom 09.09.2014 Zweifel daran, dass u. a. die Kosten für Mobilität richtig berechnet wurden, vgl. Becker, Thomas, Bundesverfassungsgerichtsurteil zur Grundversicherung, in: neue caritas 16/2014, Seite 3.

² Vgl. die Webseite des Deutschen Kinderschutzbundes www.dksb.de

³ Vgl. Datenreport 2011. Ein Sozialbericht für die Bundesrepublik Deutschland. Band I, 154.



Erhebung zu mobilen und familienorientierten Angeboten der Bahnhofsmissionen in Deutschland

1) Nutzung von mobilen und familienorientierten Angeboten der Bahnhofsmissionen

1. Ich nutze das Angebot ...	<input type="checkbox"/> Kids on Tour	<input type="checkbox"/> mobile Bahnhofsmission	
	<input type="checkbox"/> Kids on Tour <u>und</u> mobile Bahnhofsmission als Zubringerdienst		
2. Liegt bei Ihnen als Reisender oder dem reisenden Kind eine Mobilitätseinschränkung vor?	<input type="checkbox"/> körperliche Behinderung	<input type="checkbox"/> geistige Behinderung	<input type="checkbox"/> psychische Erkrankung
	<input type="checkbox"/> zeitweilige, reisebedingte Einschränkung (z.B. durch Krankheit, Schwangerschaft)	<input type="checkbox"/> es liegt keine Mobilitätseinschränkung vor	
3. Nationalität des Reisenden	<input type="checkbox"/> deutsch <input type="checkbox"/> Andere: _____		
4. Geburtsjahrgänge	a) Geburtsjahr(e) der reisenden Person(en)	_____	_____
	b) <u>bei reisenden Kindern</u> bitte zusätzlich Geburtsjahr des beauftragenden Sorgeberechtigten angeben	19_____	_____
5. Bewertung der Angebote und Beauftragung als/durch ...	Beziehung zum Reisenden	Ich bewerte/fülle aus als ...	Reise wurde beauftragt durch ...
	Vater	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Mutter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Sonstiger familiärer/verwandter Sorgeberechtigter oder Vertreter ¹	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	erwachsener Selbstnutzer / mich selbst	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sonstiger institutionell Sorgeberechtigter (z.B. im Rahmen einer Vormundschaft, rechtlichen Betreuung, Pflegeelternschaft, Betreuung in einer Einrichtung der Jugend-/ Behindertenhilfe)	<input type="checkbox"/>	<i>in diesem Fall bitte direkt weiter mit Fragenblock Nr. 3</i>	<input type="checkbox"/>

¹ Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird auf die gleichzeitige Verwendung männlicher und weiblicher Sprachformen im Erhebungsbogen verzichtet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten gleichwohl für beiderlei Geschlecht.



Erhebung zu mobilen und familienorientierten Angeboten der Bahnhofsmissionen in Deutschland

2) Informationen zur Familien- und Haushaltsstruktur

6. Personen im Haushalt	Erwachsene _____	Kinder _____		
7. Lebensmittelpunkt der reisenden Kinder	Die reisenden Kinder haben ihren Lebensmittelpunkt in meinem Haushalt <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein			
8. Geburtsjahre der Kinder im Haushalt	1. _____	2. _____	3. _____	4. _____
9. Beziehungsstatus	<input type="checkbox"/> verheiratet oder eheähnliche Lebensgemeinschaft/ Partnerschaft		<input type="checkbox"/> nicht oder nicht mehr in Lebensgemeinschaft/ Partnerschaft (Single/allein lebend)	
	<input type="checkbox"/> Anderer/Sonstiges: _____			
10. räumliche Trennung der Eltern (bei reisenden Kindern)	<input type="checkbox"/> zusammen lebend	<input type="checkbox"/> dauerhaft getrennt lebend	<input type="checkbox"/> temporär getrennt lebend (z.B. beruflich bedingt)	
11. berufliche Situation (Mehrfachantwort möglich)	<input type="checkbox"/> arbeitssuchend	<input type="checkbox"/> Aushilfs-/Minijob	<input type="checkbox"/> fest angestellt in Teilzeit	
	<input type="checkbox"/> fest angestellt in Vollzeit	<input type="checkbox"/> selbstständig	<input type="checkbox"/> Ausbildung / Studium	
	<input type="checkbox"/> Praktikum	<input type="checkbox"/> erwerbsunfähig	<input type="checkbox"/> verrentet	
12. Haushaltsnettoeinkommen (Summe über alle Einkunftsarten und Haushaltmitglieder nach Abzug von Steuern und Sozialversicherung)	<input type="checkbox"/> unter 1.300 €	<input type="checkbox"/> 1.300 € bis unter 2.600 €	<input type="checkbox"/> 2.600 € bis unter 3.600 €	
	<input type="checkbox"/> 3.600 € bis unter 5.000 €	<input type="checkbox"/> 5.000 € und mehr		
13. Bezug von Versicherungsleistungen oder staatlichen Unterstützungsleistungen	<input type="checkbox"/> Arbeitslosengeld I		<input type="checkbox"/> Arbeitslosengeld II (umgangssprachlich Hartz 4)	
	<input type="checkbox"/> Sozialhilfe (z.B. in Form von Grundsicherung im Alter oder bei Erwerbsminderung, Hilfe zum Lebensunterhalt, Eingliederungshilfe)		<input type="checkbox"/> Nein, keine der hier genannten	
14. höchster Schulabschluss des Sorgeberechtigten (bei reisenden Kindern) bzw. erwachsenen Selbstreisenden (mobile Bahnhofsmission)	<input type="checkbox"/> noch in schulischer Ausbildung	<input type="checkbox"/> Haupt-(Volks-)schulabschluss	<input type="checkbox"/> Realschul- oder gleichwertiger Abschluss	
	<input type="checkbox"/> Abschluss der polytechnischen Oberschule	<input type="checkbox"/> Fachhochschul- oder Hochschulreife (Fachabitur/Abitur)	<input type="checkbox"/> Fachhochschul- oder Hochschulabschluss	
	<input type="checkbox"/> Promotion	<input type="checkbox"/> ohne allgemeinen Schulabschluss		



Erhebung zu mobilen und familienorientierten Angeboten der Bahnmissionsmissionen in Deutschland

3) Die mobilen Angebote der Bahnmissionsmissionen

Bitte bewerten Sie im Folgenden nur die Reisen/Reiseanlässe im Rahmen der Angebote *mobile Bahnmissionsmission* oder *Kids on Tour*.

15. Auf die mobilen Angebote der Bahnmissionsmission bin ich aufmerksam geworden durch ... <i>(Mehrfachantwort möglich)</i>	<input type="checkbox"/> Website der Deutschen Bahn	<input type="checkbox"/> Website der Bahnmissionsmission	<input type="checkbox"/> persönliche Empfehlung (z.B. von Freunden/Bekanntem)
	<input type="checkbox"/> Medienberichte	<input type="checkbox"/> Infomaterial / Infoveranstaltung (z.B. in/durch Beratungsstelle, Kirchengemeinde, Arztpraxis)	
	<input type="checkbox"/> Sonstiges: _____		

16. Am häufigsten genutzte Verbindung(en)/Strecke(n) Beispiel: Bei einer Reise von Köln nach Hamburg und zurück bitte eintragen/ankreuzen: <i>Köln - Hamburg - hin und zurück</i>	Beginn der Reisebegleitung (Abfahrtsort)	Ende der Reisebegleitung (Ankunftsort)	Art der Fahrt
	1. _____	_____	<input type="checkbox"/> einfach <input type="checkbox"/> hin und zurück
	2. _____	_____	<input type="checkbox"/> einfach <input type="checkbox"/> hin und zurück
	3. _____	_____	<input type="checkbox"/> einfach <input type="checkbox"/> hin und zurück

	sehr gut	eher gut	mittel	eher schlecht	sehr schlecht
17. Den Buchungsvorgang/ die Anmeldung bewerte ich als ...	<input type="checkbox"/>				
18. Die Empfangs- oder Übergabesituation am Bahnhof bzw. der Bahnmissionsmission bewerte ich als ...	<input type="checkbox"/>				
19. Die Betreuung während der Reise (im Zug) durch die ehrenamtlichen BetreuerInnen bewerte ich/bewertet mein Kind als ...	<input type="checkbox"/>				

	ja, auf jeden Fall	eher ja	unentschieden	eher nein	nein, auf keinen Fall
20. Erleben Sie/Ihr Kind merkbare Unterschiede in der Reisequalität durch den Wechsel von Begleitpersonen?	<input type="checkbox"/>				
21. Ich bin insgesamt mit der Begleitung durch die Begleitpersonen zufrieden.	<input type="checkbox"/>				



Erhebung zu mobilen und familienorientierten Angeboten der Bahnmissionsmissionen in Deutschland

22. Art der Finanzierung der Reise	<input type="checkbox"/> vollständig aus eigenen Mitteln	<input type="checkbox"/> (teilweise) aus Zuschüssen zur Wahrnehmung des Umgangsrechts
	<input type="checkbox"/> (teilweise) durch finanzielle Beteiligung/ Unterstützung durch Partner/Angehörige	<input type="checkbox"/> aus Zuschüssen/ Leistungsansprüchen der Sozialversicherung bzw. des Sozialrechts

nur bei Nutzung des Angebots <i>Kids on Tour</i>	ja, auf jeden Fall	eher ja	unentschieden	eher nein	nein, auf keinen Fall
--	--------------------	---------	---------------	-----------	-----------------------

23. Die Kosten für das Angebot Kids on Tour halte ich für angemessen.	<input type="checkbox"/>				
--	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

24. Die Kosten des Angebots Kids on Tour haben/hätten einen Einfluss auf die Häufigkeit meiner/ unserer Nutzung.	<input type="checkbox"/>				
---	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

nur bei Nutzung des Angebots <i>mobile Bahnmissionsmission</i>	ja, auf jeden Fall	eher ja	unentschieden	eher nein	nein, auf keinen Fall
--	--------------------	---------	---------------	-----------	-----------------------

25. Ich wäre bereit und in der Lage, für das Angebot mobile Bahnmissionsmission einen Kostenbeitrag zu leisten.	<input type="checkbox"/>				
--	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

26. Bitte geben Sie im Folgenden an, zu welchen Reisezielen (Personen und/oder Institutionen) und welchen Reiseanlässen die Reisen bisher insgesamt erfolgt sind. Sofern Sie die genaue Zahl der Reisen nicht kennen, genügt eine Schätzung.

Reiseziel	Häufigkeit	Reiseziel	Häufigkeit
Elternteil (Vater / Mutter)	ca. _____ mal	organisierte Kinder-Ferienfreizeit oder Ähnliches	ca. _____ mal
Großelternanteil (Großvater/Großmutter)	ca. _____ mal	Krankenhaus, Arzt, Kur oder Ähnliches	ca. _____ mal
Kinder/Enkel (bei erwachsenen Reisenden)	ca. _____ mal	Hotel/Ferienwohnung oder Ähnliches	ca. _____ mal
andere Verwandte: _____	ca. _____ mal	andere Ziele 1: _____	ca. _____ mal
Freunde / Bekannte	ca. _____ mal	andere Ziele 2: _____	ca. _____ mal

Reiseanlass	Häufigkeit	Reiseanlass	Häufigkeit
gemeinsame Erziehung / Wahrnehmung des Umgangsrechts	ca. _____ mal	Beziehungspflege in Familien (z.B. Geburtstage, Familienbesuche/-anlässe)	ca. _____ mal
Ermöglichung von Urlaub für die Kinder (z.B. bei Familie/Elternteil oder in institutioneller Ferienfreizeit)	ca. _____ mal	gesundheitsbezogener Anlass (z.B. Kur, Reha-Maßnahme)	ca. _____ mal
Urlaub/touristischer Anlass als Selbstreisender	ca. _____ mal	andere Anlässe 1: _____	ca. _____ mal
Ermöglichung von Urlaub für den abgebenden Elternteil/ Sorgeberechtigten (Entlastung)	ca. _____ mal	andere Anlässe 2: _____	ca. _____ mal



Erhebung zu mobilen und familienorientierten Angeboten der Bahnmissionsmissionen in Deutschland

27. Nutzungshäufigkeit von mobilen Angeboten der Bahnmissionsmissionen	Kids on Tour	mobile Bahnmissionsmission
Angebot zum ersten Mal genutzt	ca. _____ (Monat) _____ (Jahr)	ca. _____ (Monat) _____ (Jahr)
Hinweis: eine Reise mit <i>Hin- und Rückfahrt</i> zählt im Folgenden jeweils als <u>zwei</u> Fahrten		
Angebot bisher insgesamt wie oft genutzt	ca. _____ Fahrten insgesamt	ca. _____ Fahrten insgesamt
bisherige durchschnittliche Nutzungshäufigkeit pro Jahr	ca. _____ Fahrten pro Jahr	ca. _____ Fahrten pro Jahr
geplante Nutzung 2013 (bisher und für das Restjahr)	ca. _____ Fahrten in 2013	ca. _____ Fahrten in 2013

28. Alternativen zu den Angeboten <i>Kids on Tour</i> und <i>mobile Bahnmissionsmission</i>	Ist für mich/uns eine mögliche Alternative		wie oft schon genutzt?
Ich selbst/ein Erwachsener würde zur Begleitung mit der Bahn mitfahren	<input type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nein	ca. _____ mal
Die Reise würde ohne Begleitung mit der Bahn stattfinden	<input type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nein	ca. _____ mal
Reise mit einem (eigenen) Auto	<input type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nein	ca. _____ mal
Reise mit einem Flugzeug	<input type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nein	ca. _____ mal
Reise mit einem (Fern-)Bus	<input type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nein	ca. _____ mal
Andere (kommerzielle) Begleitsdienste: _____	<input type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nein	ca. _____ mal
Andere Begleitungsalternative: _____	<input type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nein	ca. _____ mal
<input type="checkbox"/> Die genannten Alternativen stehen mir nicht oder nur eingeschränkt zur Verfügung, d.h. die Reise würde ohne die Angebote der Bahnmissionsmission (voraussichtlich) nicht stattfinden			

Haben Sie (weitere) Anmerkungen und Anregungen zu den mobilen und familienorientierten Angeboten der Bahnmissionsmissionen?

29. Lob	
30. Verbesserungsvorschläge	

Vielen Dank für Ihre Unterstützung!
Bitte schicken Sie den Fragebogen mit dem beiliegenden, portofreien Rückumschlag möglichst innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt zurück.

Impressum

Konferenz für Kirchliche Bahnmissionsmission in Deutschland
S-Bahnhof Jannowitzbrücke, Bogen 14
10179 Berlin
Fon +49 (0) 30 644 919 960
Fax +49 (0) 30 644 919 967
Mail info@bahnhofsmmission.de
www.bahnhofsmmission.de

Konzeption, Durchführung und Auswertung der Studie:
Dr. Axel Schuhen
SilverAge – Beratungsgesellschaft für Soziale Dienstleistungen, Senior Consumer und Neue Medien mbH
Humboldtstr. 2
79098 Freiburg
Mail info@silverage.de
www.silverage.de

Gestaltung:
pixelradar – Markenkommunikation, Berlin

Konferenz für Kirchliche Bahnhofsmision
in Deutschland

S-Bahnhof Jannowitzbrücke, Bogen 14
10179 Berlin

Fon +49 (0) 30 644 919 960

Fax +49 (0) 30 644 919 967

Mail info@bahnhofsmision.de

Die Studie wurde gefördert durch:



Bundesministerium
für Familie, Senioren, Frauen
und Jugend