

„Betax, Eggenschwiler“

Dieser Name dürfte in den Ohren vieler **Betax**-Fahrgäste vertraut tönen. Tomy Eggenschwiler arbeitet seit 1989 zuerst als Fahrer ein halbes Jahr später als Disponent bei diesem gemeinnützigen, nicht profitorientierten Unternehmen. Der Fahrdienst für Menschen, die in ihrer Mobilität dauerhaft oder vorübergehend eingeschränkt sind, wurde 1984 als Genossenschaft mit der Idee „Hilfe zur Selbsthilfe“ gegründet. Ein grosses Engagement, das von guter Organisation und Teamgeist getragen wird. Wir begleiten Tomy einen Morgen in der **Betax**-Zentrale.

Multitasking-Talent

Tomy ist ein Frühaufsteher. Um 6.15 Uhr kommt er bereits in der **Betax**-Zentrale an, öffnet die Fenster, um frische Luft einzulassen und startet den PC auf. Er hat heute die Funktion des Disp 1, d. h. die Tagesverantwortung. Er will in aller Ruhe die bereits bestellten Fahrten für den kommenden Tag durchsehen und die eingegangenen Mails des Abendkurs-Fahrers checken. Heute sind dies 10 weitere Aufträge, die aufgenommen werden müssen.

Wenn die Telefonzentrale ab 7 Uhr auf online schaltet, ist es nämlich vorbei mit der Ruhe und er braucht die glasklare Übersicht. Kopfhörer aufsetzen, Mikrofon einschalten, die Augen auf den Bildschirm heften, Computer-Maus anpacken oder in die Tastatur greifen.



Ein Arbeitstag beginnt. Der Cursor saust kreuz und quer über den Bildschirm. Das Dispositionsprogramm dieses besonderen Taxi-Unternehmens ist sehr komplex. Es gibt viele Parameter abzufragen, damit der Fahrgast, mit oder ohne Rollstuhl, auf der bestellten Strecke rechtzeitig abgeholt wird und pünktlich am Ziel ankommt. Dabei muss Tomy im Kopf behalten welche/r Fahrer/in mit welchem Auto den Auftrag zeitnah erledigen kann. Geographie- und Ortskenntnisse sind unabdingbar, damit möglichst wenige Leerfahrten anfallen und das Fahrzeug die richtige Ausrüstung an Bord hat. Weiter ist es recht hilfreich, wenn man punktgenau weiss, wo der Fahrgast wartet oder ausgeladen werden soll, ob das Ziel barrierefrei ist oder eben nicht. Nicht zuletzt muss ebenfalls geklärt sein, wer für die Kosten der Fahrt aufkommen wird.

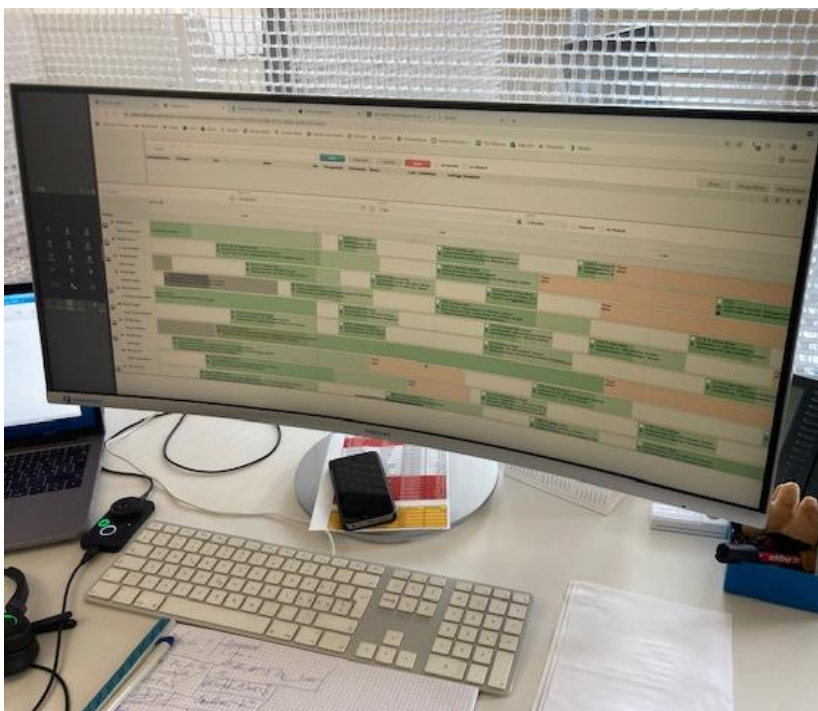
Es braucht schon einiges an Vorstellungsvermögen und Erfahrung, um alle Akteure im Kopf auf dem Radar zu haben, damit die Chauffeure auch mal eine Pause machen und am Abend das Auto wieder in der Zentrale parkieren können.

Vernetzt

Einige Fahrer/innen kommen ebenfalls früh morgens vorbei, holen die Schlüssel für ihr Fahrzeug aus dem Tresor und das entsprechende Smartphone, welches an das Dispositionsprogramm gekoppelt ist. So können sie ihre Fahrten direkt einsehen und wissen wann und wo sie zur Stelle sein müssen. Gibt es Unklarheiten, Verspätungen oder sonst Unvorhergesehenes, wird die Zentrale kontaktiert.

unterwegs sind und helfen, die Fahrkosten tief zu halten. Weiter bestellt eine Spitex-Fachfrau für einen ihrer Klienten eine Fahrt zur Therapie und das Inselspital hat einen Patienten, der nach Gunten im Berner Oberland in die Reha gefahren werden soll. Tomy trägt während des Gesprächs mit dem Kunden den Auftrag sorgfältig in der Dispositionsmaske ein, prüft ob machbar und wer ihn idealerweise ausführt.

2



Ab und zu muss Tomy die Anrufer um Geduld bitten, weil die Aufträge schon dicht beieinander liegen und er checken will, ob er noch etwas für die Kunden „jonglieren“ kann, damit die Fahrt zum gewünschten Zeitpunkt möglich ist. „Obelix“ meldet, dass er seine Fahrt schneller erledigen konnte und prompt ist die gewünschte Lücke vorhanden.

Ein zufriedenes Lächeln huscht über Tomys Gesicht.

Disp-Maske

So blinken nun ab 7 Uhr die eingehenden Anrufe immer und immer wieder auf der linken Seite des Bildschirms auf und werden mit dem Cursor angenommen. Es soll schon Tage gegeben haben, da sind über 300 Anrufe eingegangen. Der erste Kunde will in die Stadt zum Arzt. Bereits beim zweiten Anruf meldet eine Fahrerin, dass sie krankheitshalber ausfällt und Tomy muss auf einen Pikett-Fahrer zurückgreifen, um die Lücke zu schliessen. Eine wertvolle Unterstützung bekommt **Betax** apropos von den Tixi-Fahrern, die ehrenamtlich

Teamarbeit

Im Stundentakt treffen weitere „Disper“ ein, bis alle vier Plätze belegt sind. Jetzt ist Hochbetrieb, geschäftiges Treiben, viele Stimmen. Ein Ohr ist für den Kunden am Telefon reserviert das andere verfolgt, was an den anderen Tischen bei den Kollegen angemeldet wird. Die Anforderungen an das Dispositionsprogramm sind ebenfalls hoch, da alle gleichzeitig auf der gleichen Maske arbeiten. Die Aufträge werden mit „drag and drop“ hin und her geschoben, bis das Optimum erreicht ist. Das Team ist gut eingespielt und es bleibt immer mal wieder

Zeit für einen Scherz oder eine Anekdote. Fröhlich arbeitet es sich viel leichter und gute Laune hilft gegen akuten Stress, der sich hier schon mal ausbreiten kann, wenn z. B. das Programm streikt, schlimmer noch, der Strom ausfällt oder „die Kunden Fahrten bestellen, als ob es kein Morgen mehr gäbe“.

extrem flexibel und zuverlässig sein, sich immer wieder auf neue Situationen einstellen, aber auch schwierige Situationen meistern und sich abgrenzen können.

Brigitte schätzt ihre Arbeit bei **Betax** sehr und sieht viel Sinn darin. Personen mit Handicap stossen leider oft auf Diskriminierung



Drehscheibe Betax-Disposition

Bewusstsein

In der Administrationsabteilung ist Brigitte anzutreffen. Sie ist verantwortlich für das Personal und Mitglied der Geschäftsleitung. Es sind aktuell 68 Personen bei **Betax** angestellt, die sich die Stellenprozente aufteilen. Brigitte betreut ein tolles Team, das mit viel Herzblut und Engagement unterwegs ist. Die Fahrer/innen, ohne die gar nichts geht, erleben während des Arbeitsalltages mehrheitlich schöne und motivierende Momente. Sie müssen ebenfalls

und das stört die aufgestellte Frau sehr. Sie wünscht sich, dass die Bedürfnisse dieser Menschen von der Gesellschaft besser wahrgenommen und die Barrieren abgeschafft werden. Dazu braucht es einen politische Willen und Vertreter/innen, die ein Bewusstsein dafür haben. Es ist energieraubend immer wieder um Spendengelder betteln zu müssen, um Menschen zu helfen, die vom Schicksal schon genug gebeutelt sind.

Eine klare Ansage!

Caudia am anderen Pult ist spezialisiert auf Beratungsgespräche rund um die Finanzierung. Je nach Fahrgast werden unterschiedliche Kostenträger zur Kasse gegeben. (Krankenkasse / IV / SUVA / Spitäler / Hilfsmittelstelle oder die Stiftung BTB Behinderten Transportdienst des Kantons Bern, welche Freizeitfahrten unterstützt.) Claudia hilft den Betroffenen sich durch diesen Finanz-Dschungel zu kämpfen und die entsprechenden Gesuche zu stellen.

Chefsache

Inzwischen ist Jürg, der Geschäftsführer für eine Besprechung im Büro eingetroffen. Er ist einer, der sich, wenn es hektisch zu und her geht auch mal an den Bildschirm setzt und Anrufe von Fahrgästen entgegennimmt und ein offenes Ohr für die Belange seiner Crew hat. Ebenso zeichnet er sich u.a. verantwortlich für die Werbung des Unternehmens.

Betax hat ein augenfälliges CI (Corporate identity). Die Fahrzeuge haben alle leuchtende, pinkfarbene Streifen, und übrigens tragen sie alle einen Namen mit X: zum Beispiel Mallixi, Phönix, Asterix, Luxi, Relaxi, Lenix, Verenix oder **YBixi**; dieses Gefährt ist allerdings schwarz/gelb und wird mit Vergnügen auf eine Fahrt nach Basel geschickt. 😊

Die Fahrer/innen sind in schwarzen oder rosa T-Shirts unterwegs, was besonders den Männern auffallend gut steht, obwohl es Proteste gegeben haben soll.

Tomy gönnt sich eine Pause, brüht sich in der lichtdurchfluteten Cafeteria einen Grüntee auf, raucht eine Zigarette und plaudert mit den Fahrern, die grad in der Zentrale aufkreuzen. Da Tomy seit 1989 bei **Betax** arbeitet, zählen ihn seine Kollegen scherzend zum Urgestein der **Betax**-Familie. Für Tomy ist es denn auch mehr eine Berufung als ein 08.15-Job und er zieht sehr

viel Zufriedenheit aus seiner Arbeit, wenn am Abend alle Kurven genommen, alle Hindernisse bewältigt und alle gesund und munter ohne Unfall durchgekommen sind. Er schätzt es auch sehr, dass er sich, wenn Veränderungen anstehen, einbringen kann. Es ist doch immer vorteilhaft, wenn sich z. B. die Entwickler eines neuen Programmes mit den künftigen Anwendern unterhalten. Über die Jahre sind natürlich viele Freundschaften entstanden, die Tomy keinesfalls missen möchte. Fast ein wenig stolz blinzelt er über seine filigrane Brille hinweg und erzählt, dass es Kunden gibt, die kundtun, dass man nach **Betax** die Uhr stellen kann, weil eine sehr hohe Pünktlichkeit angestrebt wird – Lorbeeren, die Tomy sehr genießt.



Ich danke herzlich für den spannenden Einblick in die **Betax**-Zentrale und wünsche weiterhin gute Fahrt!

Marianne Grimm

Weitere Informationen unter:

www.betax.ch