

## Infobrief Nr. 1 zum Berliner Sonderfahrdienst

### Liebe Fahrgäste,

vor Ihnen liegt die Erste Ausgabe des neuen Infobriefes zum Berliner Sonderfahrdienst.

Mit diesem Infobrief wollen wir einmal jährlich über wichtige Neuerungen, interessante Entwicklungen aber auch bestehende Probleme und Unsicherheiten informieren.

Schwerpunkt dieses Briefes sind die Maßnahmen, die sich aus den Ergebnissen der ersten Fahrgastbefragung im September 2007 ergeben haben.

Wie bereits die Staatssekretärin Frau Dr. Leuschner im Ausschuss für Integration, Arbeit, berufliche Bildung und Soziales im Januar 2008 angekündigt, wird es im Herbst 2008 wieder eine Fahrgastbefragung geben.

Wie Sie dem Inhaltsverzeichnis entnehmen können, haben wir eine Vielzahl von unterschiedlichen Themen für Sie zusammengestellt.

Über Ihre Anregungen freuen wir uns.

Viel Freude beim Lesen wünscht

Ihre Arbeitsgruppe  
Qualitätsmanagement Sonderfahrdienst

### Inhaltsverzeichnis:

- ◆ Fahrdienst hat sich stabilisiert
- ◆ Weihnachtsgeschäft war erfolgreich
- ◆ Die 15-Minuten-Karenzzeit
- ◆ Wann vorbestellen?
- ◆ Was tun bei Verspätungen?  
(Die Notfallnummer)
- ◆ Was sind „Terminfahrten“?
- ◆ „Kleine Assistenzleistungen“
- ◆ Gibt es wieder Daueraufträge?
- ◆ Bestätigung bei Fahrtbuchungen
- ◆ Sicherheitsstandards der Fahrzeuge
- ◆ Geht es auch mit dem ÖPNV?
- ◆ Was tun bei falschen Abrechnungen?
- ◆ Lastschriftverfahren möglich?
- ◆ Servicenummer 9012 64 33
- ◆ Was ist das Taxikonto?
- ◆ Härtefond beim Landesbeauftragten

Die Auswertung der Fahrgastbefragung finden Sie im Internet unter:  
[lageso.berlin.de/Behinderte Menschen/  
Sonderfahrdienst](http://lageso.berlin.de/Behinderte_Menschen/Sonderfahrdienst).

Sie können Sie aber auch telefonisch, per Fax oder E-Mail bei uns anfordern.

### Impressum:

Landesamt für Gesundheit und Soziales, Sächsische Str. 28-30, 10707 Berlin

Telefon: 9012 6433

Fax: 9028 3377

E-Mail: [sonderfahrdienst@lageso.berlin.de](mailto:sonderfahrdienst@lageso.berlin.de)

Für den Inhalt verantwortlich: Abt. Versorgung – III E - Frau Feyen-

V.i.S.d.P.: Silvia Kostner – Z Press -

## Fahrdienst hat sich stabilisiert

Nicht nur die Ergebnisse der Fahrgastbefragung, sondern auch die Rückmeldungen bei der Arbeitsgruppe Qualitätsmanagement und beim Landesbeauftragten für Menschen mit Behinderung, zeigen: der Berliner Sonderfahrdienst hat sich im Laufe des Jahres 2007 nach Übernahme der Regieleistungen durch die Regiezentrale WBT stabilisiert.

Ende 2007 und auch im Januar 2008 wurden tagtäglich 500 Fahrten vermittelt und durchgeführt.

Wie hieß es in der Fahrgastbefragung: „Der Berliner Sonderfahrdienst ist noch nicht am Ziel, aber auf dem richtigen Weg!“

## Weihnachtsgeschäft war erfolgreich

Das diesjährige Weihnachtsgeschäft ist sehr erfolgreich verlaufen!

1.460 Fahrten wurden alleine am Heiligabend und fast 1.200 am 1. Weihnachtsfeiertag durchgeführt. Das ist das 3-fache vom üblichen Tagesgeschäft.

Ein Dank an alle Beteiligten für diese enorme logistische Leistung, verbunden mit der Bitte um Verständnis an die Fahrgäste, die trotz dieses Angebotes Schwierigkeiten mit ihrem Fahrtwunsch hatten.

Wir sollten nicht vergessen: auch die Mitarbeiter/innen in der Regiezentrale und die Fahrer haben auf ihr Weihnachtsfest zu Hause verzichtet!

## 15-Minuten Karenzzeit

Bei einigen Fahrgästen, aber auch bei verschiedenen Fahrern, besteht die Auffassung, dass die Fahrgäste bereits 15 Minuten vor dem verabredeten Fahrtbeginn „fahrbereit“ sein müssen.

Das trifft nicht zu!

Fahrgast und Fahrer sollen sich darauf einstellen, dass die Fahrt pünktlich zum vereinbarten Zeitpunkt stattfindet.

Sollte der Bus schon vor dem vereinbarten Zeitpunkt bereitstehen, kann der Fahrer nachfragen, ob der Fahrgast bereits losfahren möchte.

Ein Recht darauf hat der Fahrer aber nicht.

## Wann vorbestellen?

Fahrtwünsche sollen bei der Regiezentrale 14 Tage bis 2 Tage vor Fahrtbeginn gebucht werden.

Aber auch wenn ein Fahrtwunsch nicht angenommen werden konnte, lohnt es sich, es noch einmal kurzfristig zu versuchen.

Es sind tagtäglich etliche Fahrten, die storniert werden und so wieder Fahrkapazitäten kurzfristig freimachen.

Fahrten, die für den gleichen Tag bestellt werden, gelten als Spontanfahrten.

Zur Zeit werden nur ca. 6% des Fahrtenkontingents für Spontanfahrten genutzt.

## Was tun bei Verspätungen?

Verspätet sich ein Fahrzeug um mehr als 20 Minuten, sollte unter der Notfallnummer des Regiebetreibers nachgefragt werden.

Die Notfallnummer lautet: 26 10 22 30 und ist ausschließlich für folgende Situationen bestimmt:

- ◆ mehr als 20-minütige Verspätung
- ◆ Rollstuhl defekt
- ◆ Nachts – innerhalb der Betriebszeiten des Sonderfahrdienstes bis 1.00 Uhr - wenn eine Weiterbeförderung durch den ÖPNV nicht möglich
- ◆ kurzfristiger Storno am Fahrttag wegen Erkrankung

Fahrtbestellungen sind unter dieser Nummer nicht möglich!

## Was sind „Terminfahrten“?

Es gibt Termine, die sind sehr wichtig und dürfen auf keinen Fall verpasst werden!

Solche Terminfahrten kann man beim Regiebetreiber bei der Buchung ansagen, diese Fahrtenwünsche werden dann vorrangig berücksichtigt.

Zu den „Terminfahrten“ gehören ausschließlich Fahrten:

- ◆ zur Abreise mit Zug und Flugzeug
- ◆ zu Konzert- und Theaterbesuchen
- ◆ zur Teilnahme an Seminaren

## Kleine Assistenzleistungen

Es kommt immer wieder zu Missverständnissen zwischen Fahrgast und Fahrpersonal was nun unter den „kleinen Assistenzleistungen“ vor bzw. nach der Fahrt zu verstehen ist.

Zu den „kleinen Assistenzleistungen“ gehören neben der Treppenhilfe und Umsetzhilfe z.B. Abholen vom Abfahrort, Hilfestellungen vor, während und nach der Fahrt, Hilfen beim An- und Ablegen der Oberbekleidung, Ab- und Aufschließen der Wohnung, Überwinden von Hindernissen, Begleitung zur Tür am Ziel.

Weitergehende Hilfen, die mehr in der pflegerischen Bereich gehen, wie z.B. „auskleiden“ oder „ins Bett bringen“ dürfen die Fahrer nicht erbringen.

Dies gilt vor allen Dingen der Sicherheit und dem Schutz der Intimsphäre der Fahrgäste.

## Gibt es wieder Daueraufträge?

Bei der Fahrgastbefragung wurde bemängelt, dass es keine neuen Daueraufträge mehr gibt.

Hierzu teilt der Regiebetreiber mit, dass es für bestehende Daueraufträge eine Bestandssicherheit gibt.

Die Bedingungen für die Annahme neuer Daueraufträge wird mit dem Fahrgastbeirat diskutiert werden.

## Rückantwort bei Fahrtbuchungen

Nach der bisherigen Praxis, gibt es bei Fahrtbuchungen bisher nur eine Rückmeldung vom Regiebetreiber, wenn der Fahrtwunsch nicht angenommen werden kann.

Dies bedeutet im Umkehrschluss: wenn es keine Antwort vom Regiebetreiber gibt, findet die Fahrt statt!

## Sicherheitsstandards der Fahrzeuge

Einen „bunten Strauß“ von Anregungen und Bemerkungen gab es bei der Fahrgastbefragung zu den Fahrzeugstandards.

Ganz klar: alle Fahrzeuge, die für den Berliner Sonderfahrdienst unterwegs sind, müssen den vertraglich vereinbarten technischen Standards genügen.

Sicherheit ist oberste Priorität!

Zum Thema zu kurze Sicherheitsgurte, wurden die Fuhrunternehmen jetzt auf die Vorhaltung einer professionellen Verlängerung hingewiesen.

Das gleiche gilt für das Fahrpersonal:

Die Fuhrunternehmen sind vertraglich verpflichtet ihr Personal in Bezug auf die besonderen Belange der Fahrgäste zu qualifizieren.

Hierzu gehören auch Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft und ein einwandfreies Verhalten gegenüber den Fahrgästen.

Dies dürfte bei den allermeisten Fahrern wohl auch schon jetzt selbstverständlich sein!

## Geht es auch mit dem ÖPNV?

Sie wissen es am Besten: es kommt nicht nur auf die gesundheitliche Verfassung und „Tagessform“ an, wenn es darum geht den ÖPNV nutzen zu wollen.

Wichtig sind auch genügend Selbstvertrauen, Übung und eine gute Planung.

Wenn dies alles geregelt ist, könnte es losgehen...

Auskünfte zur Barrierefreiheit erteilt die BVG unter der Telefonnummer: 19 449

Keine Angst: die Nutzung des ÖPNV hat keinerlei Auswirkungen auf die Nutzungsberechtigung beim Sonderfahrdienst.

Sie können ALLE Angebote nebeneinander nutzen und zu Ihrem Besten sinnvoll verbinden.

Für die Nutzung des ÖPNV können Sie eine Wertmarke erwerben. Wer das Merkzeichen „H“ oder „Bl“ hat, bekommt die Wertmarke unentgeltlich.

Zuständig für die Ausstellung der Wertmarken ist die Abrechnungsstelle SoFa – III E 2.

## Was tun bei falschen Abrechnungen?

Es kommt immer wieder mal vor, dass eine Fahrt falsch verbucht wird und dann zu Unrecht auf der Rechnung erscheint.

Bitte ziehen Sie nicht selbstständig den falschen Betrag ab!

Teilen Sie Ihre Reklamation unbedingt und zeitnah der Abrechnungsstelle SoFa im LAGeSo – III E 2 – mit.

Die Abrechnungsstelle wird nach Prüfung den Rechnungsbetrag ggf. korrigieren und Ihnen eine neue Rechnung zusenden.

Die Abrechnungsstelle erreichen Sie unter der Servicenummer 9012 64 33.

## Lastschrifterfahren möglich?

Die Abrechnungsstelle Sonderfahrdienst prüft zur Zeit, die technischen und organisatorischen Voraussetzungen, um die Eigenbeteiligung auch über das Lastschriftverfahren einzuziehen zu können.

Dies wäre für viele Fahrgäste eine große Erleichterung, da damit der oftmals beschwerliche monatliche Weg zur Bank entfallen könnte und die Abrechnungsstelle immer pünktlich die Eigenbeteiligung erhalten würde.

## Unsere Servicenummer: 90 12 64 33

Unsere Servicenummer 9012 64 33 kennen Sie sicher schon.

Hier können Sie

Montag und Dienstag von 9.00–15.00 Uhr  
Donnerstag von 9.00-18.00 Uhr und  
Freitag von 9.00-13.00 Uhr

- ◆ die Abrechnungsstelle SoFa erreichen
- ◆ Informationen zum Berliner Sonderfahrdienst erhalten
- ◆ falsche Rechnungen reklamieren.

Zusätzlich dazu können Sie uns jetzt sieben Tage und jeden Tag 24 Stunden unter unserer neuen E-Mail-Adresse erreichen:

[sonderfahrdienst@lageso.berlin.de](mailto:sonderfahrdienst@lageso.berlin.de)

## Was ist das Taxikonto?

Neben den Fahrtenvermittlungen über die Regiezentrale gibt es auch noch das Taxikonto-System.

Alle Fahrdienstberechtigten, die aufgrund ihrer körperlichen Verfassung dazu in der Lage sind bzw. einen Faltrollstuhl nutzen, können als Teil des Sonderfahrdienstes auch jedes andere Taxi nutzen und über ein Taxikonto abrechnen.

Das bedeutet, Sie können beide Angebote nebeneinander nutzen.

Die Taxirechnungen sind allerdings sofort nach der Fahrt im Taxi zu begleichen (Vorkasse).

Die Taxiquittungen können Sie dann für einen Monat gesammelt zur Abrechnung an die Abrechnungsstelle SoFa im

Landesamt für Gesundheit und Soziales  
- III E 2 -

Albrecht-Achilles-Straße 62-65,  
10709 Berlin, senden.

Für ein möglichst reibungsloses Abrechnungsverfahren ist es notwendig, beim erstmaligen Einreichen der Taxiquittungen die aktuelle Kontoverbindung anzugeben.

Bitte achten Sie darauf, dass nur Originalquittungen, auf denen der Zahlbetrag und das Datum eindeutig erkennbar sind, akzeptiert werden können.

Bei der Nutzung des Taxikontos wird ebenfalls eine Eigenbeteiligung fällig, über die genaue Höhe informieren Sie gerne die Mitarbeiter/innen der Servicehotline 9012 6433.

## Härtefond beim Landesbeauftragten

Nutzer/innen, die wegen ihrer besonderen wirtschaftlichen oder persönlichen Verhältnisse nicht in der Lage sind die Eigenbeteiligung zu entrichten oder die ehrenamtlich tätig sind, können beim Landesbeauftragten für Menschen mit Behinderung einen Zuschuss / Erstattung beantragen.

Die Eigenbeteiligung muss jedoch zunächst selbst vollständig bezahlt werden.

Telefon: 9028 1657                      Fax:9028 2166  
E-Mail: [steffen.petzerling@senias.berlin.de](mailto:steffen.petzerling@senias.berlin.de)