

Infobrief Nr. 5 zum Berliner Sonderfahrdienst

Liebe Fahrgäste,

heute erhalten Sie den **Infobrief Nr. 5** zum Berliner Sonderfahrdienst.

Zwischen diesem und dem Infobrief Nr. 4 im November 2010 lag ein langer, schneereicher Winter, ein sonnenreicher Frühling und ein regenreicher Sommer.

Wie Sie dem Inhaltsverzeichnis entnehmen können, haben wir auch diesmal wieder einige interessante Themen für Sie zusammengestellt.

So fand z.B. im Mai 2011 im Rahmen des „Tages der offenen Tür“ im Abgeordnetenhaus eine öffentliche Informationssitzung des Petitionsausschusses u.a. zum Thema Sonderfahrdienst statt.

Über Ihre Anregungen freuen wir uns weiterhin und wünschen Ihnen

viel Freude beim Lesen

Ihre Arbeitsgruppe

Qualitätsmanagement Sonderfahrdienst

Inhaltsverzeichnis:

- ◆ Qualitätsmanagement Sonderfahrdienst
- ◆ Wichtige Angaben bei der Fahrtenanmeldung
- ◆ Die Notrufnummer
- ◆ Serviceverhalten
- ◆ Gruppenfahrten
- ◆ Sicherheit im Fahrzeug
- ◆ Abrechnung Eigenbeteiligung/ Magnetkarten
- ◆ Öffentliche Informationssitzung des Petitionsausschusses
- ◆ Was der Sonderfahrdienst 2011 bewegt
- ◆ Weihnachten 2011
- ◆ Fahrtenanmeldungen für den 24., 25. und 26. Dezember 2011
- ◆ Taxikostenerstattung
- ◆ Vertragsverlängerung
- ◆ Servicetelefon Sonderfahrdienst

Qualitätsmanagement Sonderfahrdienst

Ihre Hinweise und Beschwerden wirken aktiv an der Verbesserung des Sonderfahrdienstes mit. Sind Sie mit den Leistungen der Regiezentrale, der Durchführung der Fahrt oder der Abrechnung unzufrieden, dann richten Sie Ihre Beschwerde bitte schriftlich an das:

Landesamt für Gesundheit und Soziales
Qualitätsmanagement Sonderfahrdienst
LAGeSo III E

Postfach 31 09 29, 10639 Berlin

E-Mail: sonderfahrdienst@lageso.berlin.de

Fax: 9028 – 3377

Jeder Hinweis und jede Beschwerde mit konkreten Angaben zu Datum und Uhrzeit der Fahrt und zum Nutzer wird im Einzelfall geprüft und ausgewertet. Erkennbare Ursachen für schlechte Qualität werden durch konkrete Maßnahmen beseitigt. Allgemeinen bzw. pauschalisierten Beschwerden können wir jedoch nicht nachgehen.

Die Auswertung Ihrer konkreten Hinweise und Beschwerden hat u.a. Folgendes ergeben:

Wichtige Angaben bei der Fahrtanmeldung

Ursachen von Reklamationen und Beschwerden sind oft ungenaue oder fehlende Angaben bei der Fahrtanmeldung: Ungenaue Angaben zu Abholpunkten oder auch fehlende oder falsche Postleitzahlen führten dazu, dass sich Fahrzeuge und Nutzer verfehlten. Probleme sind auch entstanden, wenn Veranstaltungsorte mehr als nur einen Ein- bzw. Ausgang hatten oder Straßennamen betroffen waren, die in Berlin mehrmals vorkommen. Die Fahrer können eine Fahrt nur so durchführen, wie es die im System enthaltenen Auftragsdaten möglich machen. Das gilt auch für angegebene Telefonnummern.

Sie können helfen, solche Störungen zu vermeiden. Halten Sie für eine Fahrtanmeldung bitte immer die folgenden Angaben bereit:

- Genaue Abholadresse:
Postleitzahl, Straße, Hausnummer, eindeutige Angaben zum Treffpunkt besonders zu beachtende Situationen bei der Abholung bzw. Ankunft
- Bei Treppenhilfe
konkrete Anzahl der Stufen bzw. der Etagen

- Angaben zum Rollstuhl
Größe, Gewicht, falt- oder Elektrorollstuhl u.s.w.
- Rückrufmöglichkeit
eine aktuelle Telefonnummer, eine Handynummer, die vor Ort auch erreichbar ist oder ein anderer Ansprechpartner

Bitte lassen Sie bei jeder Fahrtanmeldung prüfen, ob Ihre Angaben richtig im System aufgenommen wurden.

Auf Grund aktueller Verkehrssituationen in Berlin aber auch durch andere, teilweise schwer vorhersehbare Situationen sind Verspätungen nicht immer zu vermeiden. Sind Sie am Abholort telefonisch nicht erreichbar, kann Sie weder der Fahrer noch die Regiezentrale über eine Veränderung oder Verspätung informieren.

Kann der Fahrer Sie am angegebenen Ort nicht finden, muss er im Interesse der nachfolgenden Nutzer/Innen die Regiezentrale informieren. Die Fahrt wird dann als storniert registriert.

Ist 20 Minuten nach der vereinbarten Zeit noch kein Fahrzeug des Sonderfahrdienstes vor Ort, wählen Sie bitte die

Notrufnummer

 **26 10 22 30**

Unter der Notrufnummer werden keine Fahrtanmeldungen entgegengenommen!

Die Notfallnummer der Regiezentrale ist ausschließlich für folgende Situationen bestimmt:

- ◆ mehr als 20-minütige Verspätung
- ◆ Nachts (innerhalb der Betriebszeiten des Sonderfahrdienstes bis 1.00 Uhr) – wenn eine Weiterbeförderung durch den ÖPNV nicht möglich ist
- ◆ kurzfristige Stornierung einer Fahrt am Fahrttag wegen Erkrankung
- ◆ defekter Rollstuhl

Serviceverhalten

Das Verhalten einzelner Mitarbeiter/innen in der Regiezentrale, einzelner Fahrer/innen aber auch einzelner Nutzer/innen wird immer mal wieder kritisch angesprochen. Bei allem Verständnis für besondere persönliche Situationen Einzelner, die

auf der einen oder der anderen Seite manchmal „die Nerven blank liegen“ lassen: ein freundliches Wort ist für beide Seiten hilfreicher als alle bösen Worte. Das Personal wird entsprechend geschult-sollte es jedoch trotzdem Anlass zu Beschwerden geben, helfen auch hier nur ganz konkrete Angaben weiter.

Fahrer und Beifahrer in den Doppelbussen haben einen harten Job. Personen im Rollstuhl mehrmals am Tag auch mehrere Etagen runter bzw. rauf zu tragen ist körperlich anstrengend. Da können Fahrer und Beifahrer auch mal ins Schwitzen kommen. Wir bitten um Ihr Verständnis.

Fahrtausfälle, die vom Betreiber oder den Fuhrunternehmen verschuldet werden, führen zu Vertragsstrafen.

Ihre konkreten Hinweise haben im letzten Halbjahr zu Einzelgesprächen mit dem Personal, Abmahnungen oder sogar Kündigungen geführt. Das zeigt, wie ernst wir Ihre Anregungen, Beschwerden nehmen und zusammen mit dem Betreiber und den Fuhrunternehmen an Verbesserungen arbeiten.

Gruppenfahrten

Gruppenfahrten für Heime sind hinsichtlich der zeitgleichen Bereitstellung und Koordination von mehreren Fahrzeugen eine besondere Herausforderung. Bei Gruppenfahrten besteht immer das Risiko, nicht mehr ausreichend Fahrzeuge zur Verfügung zu haben, um alle zeitgleich befördern zu können. Die Regiezentrale empfiehlt, Gruppenfahrten möglichst auf 10 Fahrgäste zu begrenzen und die Fahrten frühestmöglich zu bestellen. Problematisch bleibt auch dann die Mitnahme von (mehreren) Begleitpersonen. Ein zwingender Rechtsanspruch auf deren Beförderung besteht nicht.

Sicherheit im Fahrzeug

Die Sicherung der Nutzer/Innen im Fahrzeug hat oberste Priorität bei der Beförderung. Das Personal ist zum Anlegen der Sicherheitsgurte bei Personen und zur Sicherung der Rollstühle verpflichtet. Das Fahrpersonal kann im Einzelfall eine Beförderung ablehnen, wenn es diese Voraussetzung als nicht erfüllbar ansieht.

Der Regiebetreiber WBT muss in jedem Einzelfall prüfen, ob eine gefahrlose Beförderung unter

Berücksichtigung der örtlichen Gegebenheiten (Treppenhaus etc) oder persönlichen Umstände (Größe und Schwere des Rollstuhls) möglich ist.

Abrechnung der Eigenbeteiligung /Magnetkarten

Die monatliche Abrechnung der Eigenbeteiligung erfolgt an Hand der von der Magnetkarte im Lesegerät erfassten Daten. Dafür muss die Magnetkarte bei jeder Fahrt im Fahrzeug durch das Lesegerät gezogen werden. Das Fahrpersonal ist dazu verpflichtet. Bitte achten Sie darauf!

Lassen Sie sich vom Fahrer bitte einen Beleg ausdrucken.

Öffentliche Informationssitzung des Petitionsausschusses

Im Rahmen des Tages der offenen Tür im Abgeordnetenhaus von Berlin nutzte der Petitionsausschuss am 28. Mai 2011 die Möglichkeit, öffentlich zu Fragen und Problemen mit dem Sonderfahrdienst zu informieren.

Schwerpunkte waren u.a.

- die Probleme bei der telefonischen Anmeldung von Fahrten
- die Zuverlässigkeit bei der Fahrtenabwicklung
- das Qualitätsmanagement
- das Vertragscontrolling
- das jährliche Weihnachtsgeschäft

Es waren Gesprächspartner aus der Senatsverwaltung für Integration Arbeit und Soziales, dem Landesamt für Gesundheit und Soziales und der Regiezentrale des Sonderfahrdienstes eingeladen.

Was der Sonderfahrdienst 2011 bewegt

Im 1. Halbjahr 2011 wurden über die Regiezentrale WBT insgesamt 86.966 Beförderungen durchgeführt. Das entspricht einem monatlichen Durchschnitt von 14.494 Beförderungen. Im 1.Halbjahr 2010 lag der Durchschnitt der monatlichen Beförderungen bei 14.240.

Der Regiezentrale WBT stehen insgesamt 56 Fahrzeuge für die Fahrtrealisierung zur Verfügung; 26 Doppelbusse für Fahrten mit Treppenhilfe und 30 Solobusse. Mit diesem Fuhrpark können täglich rund 500 Beförderungen durchgeführt werden.

18.989 Sonderfahrdienstberechtigte verfügen über eine Magnetkarte; ca. 2.838 Berechtigte davon fahren im monatlichen Durchschnitt mit dem Sonderfahrdienst.

Weihnachten 2011

Auch im Jahr 2011 werden am 24., 25. und 26. Dezember zusätzliche Fahrzeuge eingesetzt, um der großen Nachfrage von Fahrtwünschen gerecht werden zu können.

Für den 24. Dezember stehen mindestens doppelt so viele Fahrzeuge zur Verfügung. Damit können am 24. Dezember bis zu 1800 Fahrten realisiert werden. Bei rund 19.000 Magnetkarteninhabern ist aber damit zu rechnen, dass die Nachfrage auch dieses erhöhte Angebot wesentlich übersteigen wird.

Die Erfahrungen der vergangenen Jahre haben gezeigt, dass insbesondere für den 24. Dezember für die Zeit von 14:00 Uhr bis 21:00 Uhr die meisten Fahrtenmeldungen eingehen.

Wir bitten daher alle Nutzer/Innen die nicht zwingend auf Treppenhilfe angewiesen sind, genau zu prüfen, ob sie am 24. Dezember andere Möglichkeiten wie z.B. den ÖPNV oder ein Taxi nutzen können. Damit steigt für diejenigen, die auf Treppenhilfe angewiesen sind, die Chance, mit Hilfe des Sonderfahrdienstes den Heiligabend im Kreise der Familie oder mit Freunden verbringen können.

Fahrtanmeldungen für den 24., 25. und 26. Dezember 2011

werden im November über die

Weihnachtsnummer 26102311

entgegen genommen oder, wie sonst auch, per Fax oder E-Mail. Die Regiezentrale wird in dieser Zeit personell verstärkt.

Nutzer, die auf Treppenhilfe angewiesen sind, werden bei der Fahrtannahme insbesondere für den 24. Dezember vorrangig berücksichtigt.

Können Fahrten an den Weihnachtsfeiertagen nicht realisiert werden, erhalten Sie von der Regiezentrale Anfang Dezember eine Absage.

Im Dezember können Sie sich im Internet unter <http://www.sfd-berlin.de> aktuell über noch freie Fahrkapazitäten an den Feiertagen informieren.

Alle Fahrten werden für die zur Verfügung stehenden Fahrzeuge vordisponiert. Alle an den Weihnachtsfeiertagen eingesetzten Fahrer und Beifahrer sind dazu verpflichtet bei Verspätungen von mehr als 20 Minuten sowohl die Regiezentrale als auch den Nutzer telefonisch zu informieren.

Taxikostenerstattung

Berechtigte, die aus ihrem Rollstuhl umsetzbar sind bzw. aufgrund ihrer körperlichen Verfassung dazu in der Lage sind mit dem Taxi zu fahren, können die dafür verauslagten Kosten über das Taxikonto abrechnen. Lassen Sie sich eine Quittung dafür ausstellen. Bitte achten Sie darauf, dass Betrag und Datum auf der Quittung nicht überschrieben oder verbessert sind.

Die Taxiquittungen reichen Sie im LAGeSo bei der Abrechnungsstelle SoFa III E 2 zur Erstattung ein.

Quittungen von Behindertentransporten, Krankentransporten oder Mietwagenunternehmen können nicht über das Taxikonto erstattet werden.

Barrierefreie Taxen, können über die beiden großen Funkzentralen, dem Funk-Taxi Berlin (von WBT) Tel. 26 10 26 oder Taxi Berlin (TZB) Tel. 20 20 20 bestellt werden.

Bei der Nutzung des Taxikontos wird eine monatliche Eigenbeteiligung fällig. Über die Höhe und alle weiteren Fragen informieren Sie gerne die Mitarbeiter/innen der Servicehotline.

Vertragsverlängerung

Die im Vertrag über Regie- und Beförderungsleistungen im Sonderfahrdienst enthaltene Option der Verlängerung des Vertrags ab dem 01. Januar 2012 bis zum 30. Juni 2013 wird nach sorgfältiger Prüfung der bisher erbrachten Leistungen der Wirtschaftsgenossenschaft Berliner Taxibesitzer (WBT) eG gezogen.

Servicetelefon Sonderfahrdienst

☎ **90229 64 33**

Montag bis Freitag von 7.00 bis 19.00 Uhr

Impressum:

Landesamt für Gesundheit und Soziales,

Sächsische Str. 28-30, 10707 Berlin

Telefon: 90229 6433 Fax: 9028 3377

E-Mail: sonderfahrdienst@lageso.berlin.de

Für den Inhalt: Abt. Versorgung – III E – Viola Wötzel –

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

Druck : U.S.E Union Sozialer Einrichtungen gGmbH -

Oktober 2011