

Infopost

**Liebe Fahrgäste,**

### **Auswertung der Kundenbefragung aus dem Jahr 2014**

in diesem Infobrief finden Sie einige Ergebnisse aus der Kundenbefragung. Die gesamte Auswertung der Kundenbefragung können Sie im Internet unter dem folgenden Link einsehen.

<http://www.berlin.de/lageso/behinderung/schwerbehinderung-versorgungsamt/nachteilsausgleiche/sonderfahrdienst/#befragung>

Der Fragebogen wurde im Juni 2014 an alle Nutzerinnen und Nutzer des Sonderfahrdienstes aus den Monaten Juni 2013 bis Mai 2014 versandt. Von den angeschriebenen 7.219 Personen haben 1.692 geantwortet. Dafür ein herzliches Dankeschön. Die Auswertung der Fragebögen erfolgte in der Zeit von September bis Dezember 2014.

Die Ergebnisse wurden dem Betreiber des Fahrdienstes, den Fuhrunternehmen, dem Landesbeauftragten für Menschen mit Behinderung und dem Fahrgastbeirat als Vertretung der Fahrgäste vorgestellt.

Mit dem Betreiber und den Fuhrunternehmen wurden insbesondere die nachfolgenden Punkte- die sich auch aus den eingehenden Beschwerden abzeichnen - erörtert:

- Information bei Verspätungen und Fahrtausfällen
- Verlässlichkeit der (Hin- und Rück-)Fahrten
- Verbesserung der Abrechnung
- Magnetkarteneinsatz
- Serviceverhalten des Personals
- Stärkung der Einbindungen, Reduzierung von Ablehnungen

Ziel aller Beteiligten ist, die Qualität des Fahrdienstes weiter zu verbessern und einen gut funktionierenden Fahrdienst im Land Berlin anbieten zu können.

Die Ergebnisse sind in folgenden Kategorien dargestellt:

- Fahrtwunschanmeldung
- Fahrtwunscherfüllung
- Abrechnungsverfahren
- Fragen zu alternativen Beförderungs- und Begleitmöglichkeiten
- Offene Frage

**Ihre Arbeitsgruppe Qualitätsmanagement Sonderfahrdienst im LAGeSo**

### Fahrtwunschanmeldung (=Regiezentrale)

Die Arbeit der Regiezentrale erhält die Gesamtnote 2,2 und wird damit besser als in den letzten Befragungen bewertet.

Jahr	2008	2010	2014
Note	2,3	2,9	2,2

Die Erreichbarkeit der Regiezentrale und der Notrufnummer hat sich mit der Note 2,3 auch deutlich verbessert.

Jahr	2008	2010	2014
Note	-	3,7	2,3

29% der Befragten hatten 2014 die Notrufnummer nicht in Anspruch genommen oder keine Antwort dazu gegeben. 2008 wurde die Problematik der Notrufnummer nicht abgefragt.

### Fahrtwunschrealisierung (=Fuhrunternehmen)

Das Serviceverhalten des Fahrpersonals bekommt wie bei den vorangegangenen Auswertungen eine 1,9.

Jahr	2008	2010	2014
Note	1,9	1,9	1,9

Die Pünktlichkeit der Fahrzeuge / des Personals wird mit 2,2 bewertet und liegt damit im Rahmen der letzten beiden Auswertungen.

Jahr	2008	2010	2014
Note	2,3	2,2	2,2

### Abrechnungsverfahren (=LAGeSo)

Das Abrechnungsverfahren des LAGeSo wird mit Note 1,8 als gut bewertet.

Jahr	2008	2010	2014
Note	1,7	1,6	1,8

89% aller Anfragen/Beschwerden in 2014 betrafen jedoch diese Kategorie. Die Rechnungslegung des LAGeSo erfolgt auf der Basis der vom Betreiber gelieferten Daten. Hier muss seitens des Betreibers bzw. der Fuhrunternehmen nachgebessert werden.

### Fragen zu alternativen Beförderungs- und Begleitmöglichkeiten

Reine Treppenhilfe: Lediglich 7% der Befragten nutzen das Angebot, 87% nahmen es nicht in Anspruch, 6% gaben keine Antwort.

Öffentlicher Personennahverkehr: 55% der Befragten nutzen das Angebot nicht.

Taxikonto: 30% kennen das Angebot nicht, 47% nehmen es nicht in Anspruch.

### Offene Frage

41% der Befragten äußerten sich dazu. Davon sprachen 16% Lob aus, 15% bemängelten das Serviceverhalten des Fahrpersonals, 11% wünschten umfangreichere Leistungen.

---

#### Impressum:

Landesamt für Gesundheit und Soziales, Sächsische Str. 28-30, 10707 Berlin,  
Telefon: 90229 6433 Fax: 9028 3377 E-Mail: [sonderfahrdienst@lageso.berlin.de](mailto:sonderfahrdienst@lageso.berlin.de)  
Für den Inhalt: Abt. Versorgung – III C – Viola Wötzel –  
V.i.S.d.P.: Silvia Kostner – Z Press –