

Liebe Fahrgäste,

unter der „Weihnachtsnummer“ 26 10 23 11

können Sie Ihre Fahrten für den 24., 25. und 26. Dezember 2018 anmelden.

Am 24. Dezember können voraussichtlich bis zu 1.200 Fahrten realisiert werden. Es ist trotzdem damit zu rechnen, dass am 24. Dezember die Nachfragen für die Nachmittags- und Abendstunden das zur Verfügung stehende Fahrtenangebot übersteigen werden. Prüfen Sie bitte, ob Sie am 24. Dezember andere Beförderungsmöglichkeiten nutzen können (z.B. den ÖPNV/ein Taxi oder mit Verwandten oder Bekannten fahren). Damit steigen die Chancen für diejenigen, die ausschließlich mit Hilfe des Sonderfahrdienstes den Heiligabend im Kreise der Familie oder mit Freunden verbringen können.

Können Fahrtenanmeldungen an den Weihnachtsfeiertagen nicht realisiert werden, informiert Sie die Regiezentrale bis spätestens 15. Dezember. Sie können dann telefonisch in der Regiezentrale nachfragen, ob Fahrtmöglichkeiten an den Feiertagen kurzfristig wieder frei geworden sind.

Für eine möglichst störungsfreie Realisierung der Fahrten an den Weihnachtsfeiertagen sind vielfältige Interessen und Rahmenbedingungen in Einklang zu bringen. Dazu gehören die aktuellen Verkehrssituationen ebenso wie die persönliche Situation einzelner Nutzerinnen und Nutzer oder des Fahrpersonals. Bitte haben Sie Verständnis füreinander. **Bitte zum vereinbarten Abholtermin reisefertig sein.**

Verspätungen die entstehen, weil Sie sich erst anziehen, wenn das Fahrzeug da ist, können nicht mehr aufgeholt werden.

An den Weihnachtsfeiertagen werden alle Fahrten auf die zur Verfügung stehenden Fahrzeuge vordisponiert. Alle Fahrer und Beifahrer sind verpflichtet, die Regiezentrale bei Störungen im Ablauf wie z.B. Verspätungen von mehr als 20 Minuten, Fahrtausfällen, Nicht-Antreffen eines Fahrgastes unverzüglich die Regiezentrale zu informieren. Die Regiezentrale informiert Sie (wenn möglich) über Verspätungen von mehr als 20 Minuten.

Weitere Hinweise und Informationen erhalten Sie über die Ansage in der Warteschleife am Telefon oder auf der Web-Seite <http://www.sfd-berlin.de/weihnachten-2018/>

Wir wünschen Ihnen eine schöne Adventszeit und ein besinnliches Weihnachtsfest.

Ihre Arbeitsgruppe Qualitätsmanagement Sonderfahrdienst im LAGeSo

Impressum:

Landesamt für Gesundheit und Soziales, Sächsische Str. 28-30, 10707 Berlin,
Bürgertelefon: 115 Fax: 9028 3377 E-Mail: sonderfahrdienst@lageso.berlin.de
Für den Inhalt: Abt. Versorgung – III C – Viola Wötzel

Fahrten anmelden

Fahrtwünsche können 14 bis 2 Tage vor dem gewünschten Fahrtermin in der Regiezentrale telefonisch, schriftlich oder per E-Mail angemeldet werden. Achten Sie darauf, dass Ihr Fahrtwunsch mit allen Informationen (u.a. zu erforderlichen Assistenzleistungen, Ziel- und Abholort, Begleitungen, Übergabe, telefonischer Erreichbarkeit vor Ort) aufgenommen wird.

Assistenzleistungen

Assistenzleistungen sind Hilfestellungen vor und nach der Fahrt, wie z.B. Hilfe beim Umsetzen vom Straßenrollstuhl in den Zimmerrollstuhl bzw. umgekehrt; beim An- und Ablegen der Oberbekleidung; An- und Ausziehen von Straßenschuhen, Begleiten zur Wohnungstür, Ab- bzw. Aufschließen der Haus- / Wohnungstür. Darüber hinaus gehende pflegerische bzw. weitergehende Aufgaben sind keine Assistenzleistungen.

Sie sind erreichbar

Geben Sie eine vor Ort erreichbare Handynummer an, damit Sie z.B. über Verspätungen informiert werden können. Sollte das Fahrzeug zu früh da sein, müssen Sie nicht zwingend früher fahren, aber Sie dürfen es. Vielleicht können dadurch Verspätungen für nachfolgende Fahrgäste vermieden oder ausgeglichen werden.

Die Notfallnummer 26 10 22 30 wählen Sie, wenn

- Sie nicht über eine Verspätung informiert wurden und das Fahrzeug ca. 20 Minuten nach der bestellten Zeit noch nicht eingetroffen ist.
- eine besondere Notsituation eingetreten ist, von der der SFD wissen muss.

Andere Anfragen werden unter dieser Nummer nicht entgegengenommen. Sie steht während der gesamten Betriebszeit des Sonderfahrdienstes zur Verfügung. Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass bei mehreren gleichzeitig eingehenden Anrufen eine Wartezeit entstehen kann.

Fahrten stornieren

Fahrten können bis zu einem Tag **vor** der Fahrt ohne Kosten storniert werden.

Wird die Fahrt erst am Tag der Fahrt storniert, entsteht eine Aufwandentschädigung von 2,05 € pro Fahrt (ggf. für Hinfahrt und Rückfahrt).

Reklamationen

Sind Sie mit der monatlichen Abrechnung der Eigenbeteiligung nicht einverstanden, teilen Sie Ihre Einwendungen schriftlich mit. Warten Sie mit der Bezahlung bis Sie eine korrigierte Abrechnung oder eine schriftliche Antwort erhalten haben. Geben Sie der Verwaltung die Möglichkeit zu prüfen, welche Fahrtenabrechnung korrigiert werden muss.

Beschwerden

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

Hier können Sie ihre Beschwerde zum Sonderfahrdienst schnell und direkt online melden. Alle erforderlichen Angaben werden abgefragt. Senden Sie die Beschwerde online ab, erhalten Sie automatisch eine 20-stellige Vorgangsnummer. Geben Sie vor dem Absenden Ihre E-Mail-Adresse ein, erhalten Sie eine elektronische Eingangsbestätigung. Das ausgefüllte Formular können Sie auch ausdrucken und per Fax oder Brief an das Versorgungsamt senden.