

17. Wahlperiode

Schriftliche Anfrage

der Abgeordneten Birgit Monteiro (SPD)

vom 28. August 2014 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 29. August 2014) und **Antwort**

Beschwerdemanagement bei der Wirtschaftsgenossenschaft WBT für Sonderfahrdienste II

Im Namen des Senats von Berlin beantworte ich Ihre Schriftliche Anfrage wie folgt:

Die Schriftliche Anfrage betrifft zum Teil Sachverhalte, die der Senat nicht aus eigener Zuständigkeit und Kenntnis beantworten kann. Er ist gleichwohl bemüht, Ihnen eine auch diese Bereiche umfassende Antwort auf Ihre Anfrage zukommen zu lassen und hat daher die Wirtschaftsgenossenschaft Berliner Taxibesitzer eG (WBT) - nachfolgend Betreiber genannt - um eine Stellungnahme gebeten, die von dort in eigener Verantwortung erstellt und dem Senat übermittelt wurde.

1. In Ihrer Antwort schreiben Sie, dass Beschwerdefälle nachträglich i.d.R. nicht zur Zufriedenheit der Beschwerrenden gelöst werden können, diese aber einen präventiven Charakter dem Betreiber gegenüber hätten (Frage 4). Sind dem LAGeSo Maßnahmen bzw. Konsequenzen bekannt, die der Betreiber WBT aus sich wiederholenden Beschwerden gezogen hat, bzw. mit denen der Betreiber präventiv gehandelt hat? Wenn ja, welche?

Zu 1.: Die Senatsverwaltung für Gesundheit und Soziales führt regelmäßig Gespräche zu Beschwerdeanlässen und daraus resultierenden Maßnahmen mit dem Regiebetreiber WBT, zuletzt im März und August 2014. Darüber hinaus trifft sich der Betreiber regelmäßig mit allen acht Subunternehmerinnen und Subunternehmern mit dem Ziel, die Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden zu erhöhen, z. B. Fahrtablehnung zu vermindern bzw. den Fahrzeugeinsatz zu bestimmten Tageszeiten (insbesondere durch Verlegung einiger Frühbusse in den Nachmittag) zu optimieren oder z. B. durch die Erhöhung der Anzahl der Telefonapparate zu denen die Notrufnummer durchgestellt wird. Sowohl der Betreiber als auch die Fuhrunternehmen haben darüber hinaus auch die Möglichkeit, arbeitsrechtliche Schritte einzuleiten, was in Einzelfällen auch erfolgte.

2. In Ihrer Antwort schreiben Sie, dass die beschriebenen „Einzelfälle“ von verlorenen Vorbestellungen wiederholt vorkommen (Frage 6). Sind Ihnen Maßnah-

men/Konsequenzen des Betreibers WBT bekannt, die konkret diese Fälle von menschlichem Versagen minimieren sollen? Wenn ja, welche?

Zu 2.: Nach Auskunft des Betreibers beläuft sich die Anzahl der Wiederholungen auf weniger als fünf im Jahr. Soweit ein Einzelfall eindeutig auf menschliches Versagen zurückzuführen war, wurden arbeitsrechtliche Maßnahmen durchgeführt, die mit Blick auf die Gesamtleistung der betreffenden Person und unter Berücksichtigung der Verhältnismäßigkeit bislang keine Kündigungen oder Abmahnungen zur Folge hatten. Ferner weist der Betreiber darauf hin, dass Einzelfälle auch nicht ausgeschlossen werden können, er die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter jedoch zu höherer Aufmerksamkeit und Konzentration aufgefordert hat.

3. Welche Maßnahmen kann der Senat seinerseits treffen, um den Betreiber zur Verbesserung seines Angebotes innerhalb der Vertragslaufzeit zu bewegen und hat der Senat diese Maßnahmen in der Vergangenheit bereits angewendet?

Zu 3.: Hierzu wird auf die Antwort zu Frage 1 verwiesen sowie auf die Antwort zu Frage 4 der Schriftlichen Anfrage 17/14122. So wurden in der Vergangenheit Gespräche mit dem Betreiber geführt und für vertragsrelevante und nachgewiesene Mängel Abmahnungen ausgesprochen und Vertragsstrafen verhängt. Vor dem Hintergrund von insgesamt 114 Anfragen/Beschwerden zur Anmeldung und 222 Anfragen/Beschwerden zur Durchführung in Relation zu ca. 160.000 Beförderungen in 2013 erachtet der Senat in der Gesamtheit die Qualität des Angebotes als gut.

4. Wie bereits bekannt, gingen in einigen Fällen Vorbestellungen verloren. Gleichzeitig war zu dem Zeitpunkt laut Aussage der MitarbeiterInnen in der Regiestelle gegenüber den Betroffenen auch kein anderes Fahrzeug des SFD verfügbar. Laut Angaben der Betroffenen weigern sich die Mitarbeiter der Regiestelle in so einem Fall

durchgehend, ein Großraumtaxi des freien Taximarktes oder eine andere Hilfe zu vermitteln. Sind dem LAGeSo solche Fälle bekannt? Falls ja, wurden hier Abmahnungen ausgesprochen und/oder Vertragsstrafen verhängt? Falls nein, welche Konsequenzen hätte dies für den Betreiber, wenn LAGeSo hiervon Kenntnis erlangen würde?

Zu 4.: Nach Auskunft des Betreibers ist ihm im laufenden Jahr lediglich ein Fall bekannt, in dem sich eine Mitarbeiterin im Datum einer Vorbestellung geirrt hat. Dem Betreiber liegen in diesem Zusammenhang keine Informationen vor, ob und ggf. auf welche Art und Weise die von diesem Irrtum betroffene Kundin darum gebeten hat, ihr anderweitig weiterzuhelfen.

Der Senat geht davon aus, dass der Betreiber grundsätzlich alles ihm Mögliche unternimmt, um seinen vertraglichen Pflichten - insbesondere auch unter Berücksichtigung der individuellen behinderungsbedingten Bedarfe der zu Befördernden - nachzukommen. Im Übrigen siehe Antworten zu den Fragen 3 und 6.

5. Stellt die Weigerung des Betreibers, für eine, wegen der vom Betreiber verloren gegangenen Vorbestellung, hilflose Person telefonisch eine alternative Transportmöglichkeit zu organisieren, ein rechtswidriges Verhalten dar?

Zu 5.: Der Betreiber ist aufgrund seiner vertraglichen Leistungspflichten gehalten, im Rahmen seiner Möglichkeiten nach kurzfristigen Transportmöglichkeiten zu suchen. Gegebenfalls bestehende Ansprüche aus einem Beförderungsvertrag wären von der zu befördernden Person unter Umständen zivilrechtlich gegenüber dem Betreiber durchzusetzen.

6. Wäre es dem Betreiber WBT im Rahmen seines Vertrages mit LAGeSo möglich, bei einer hohen Anzahl Vorbestellungen zusätzliche Kapazitäten auf dem freien Taximarkt zu organisieren und die dadurch entstehenden Kosten im Rahmen des Vertrages abzurechnen? Falls ja, warum geschieht dies nicht? Falls nein, wie wird dann mit Bestellspitzen umgegangen, die die Kapazitätsgrenze des vorhandenen SFD-Fuhrparks absehbar überschreiten?

Zu 6.: Im Sonderfahrdienst dürfen nur Fahrzeuge und Personal eingesetzt werden, die dem Angebot und den Anforderungen in den Vergabeunterlagen entsprechen. Damit dürfen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Regiezentrale laut abgeschlossenem Vertrag keine Taxen des freien Taximarktes vermitteln. Sie verhalten sich somit in diesem Falle vertragskonform. Hier würden zusätzliche Kosten in Form von sogenannten Rechnungsfahrten entstehen, die außerhalb der vertraglich vereinbarten Leistungen laufen würden. Derartige Rechnungsfahrten wurden eingestellt. Die Zahl der Teletaxen (mit Magnetkartenlesegerät) wird aus Sicht der Regiezentrale zzt. als ausreichend eingeschätzt. Geprüft wird, ob weitere Taxen mit einem Terminal zur Magnetkartenkontrolle ausgestattet werden, um so die Zahl der vertragskonformen (Tele-)Taxen zu erhöhen und damit eine höhere Flexibilität zu erreichen.

7. Wie ist vertraglich geregelt, wie lange eine Fahrt von Beginn bis Ankunft am Ziel höchstens dauern darf? Sind dem LAGeSo Fälle bekannt, bei denen aufgrund von Umwegen zur Einbindung weiterer Passagiere Fahrzeiten von weit über zwei Stunden erreicht wurden? Wenn ja, welche Maßnahmen ergreift das LAGeSo bzw. plant das LAGeSo, um dies zukünftig zu unterbinden?

Zu 7.: Eine vertragliche Regelung zur maximalen Dauer einer Fahrt existiert nicht. Die Routenplanung und damit die Zahl der Einbindungen werden automatisch erstellt und manuell überarbeitet. Ein Eingriff in die Routenplanung ist möglich, jedoch gibt es nicht viele Aufträge, die zeitlich und fahrstreckenmäßig sinnvoll zusammengelegt werden können. Einbindungen sollen zumutbar sein. Dies sind sie unter Berücksichtigung eines Umweges von nicht mehr als 5 km. Sogenannte „Stadtrundfahrten“ zur Einbindung von weiteren Personen sind im Fahrgastbeirat (der Nutzerinnen- und Nutzervertretung) bereits ausführlich thematisiert worden. Laut Betreiber erfolgte eine solche Maßnahme nur in besonders gelagerten Einzelfällen, in denen für die Nutzerin bzw. den Nutzer sonst keine alternative Beförderungsmöglichkeit mehr bestand, um zum Ziel zu gelangen. Das darf jedoch regelhaft nicht erfolgen.

8. In Ihrer Antwort schreiben Sie, dass Sie den Betreiber bei der Übermittlung von Beschwerden um Stellungnahme bitten (Frage 5). Bitte fügen Sie alle Stellungnahmen und die jeweils zugehörigen Beschwerden, die dem LAGeSo für das Jahr 2013 vorliegen, der Antwort dieser Schriftlichen Anfrage bei.

Zu 8.: Der mit der Bitte verbundene verwaltungstechnische Aufwand und die damit gebundenen zeitlichen und personellen Ressourcen um alle Beschwerdeverfahren aus 2013 und die dazu gehörigen Stellungnahmen des Regiebetreibers zur Verfügung zu stellen, ist erheblich (zum Umfang vergleiche Antwort auf die Frage 4 der Schriftlichen Anfrage 17/14122). Die damit beauftragten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter müssten der direkten Bürgerberatung entzogen werden. Damit würden sich für die Bürgerinnen und Bürger entweder die Wartezeiten im KundenCenter des Landesamtes für Gesundheit und Soziales (LAGeSo) oder am Telefon verlängern. Grundsätzlich besteht jedoch die Möglichkeit, alle eingegangenen schriftlichen Beschwerdeverfahren aus dem Jahr 2013 im LAGeSo einzusehen.

Berlin, den 12. September 2014

In Vertretung

Dirk Gerstle

Senatsverwaltung für
Gesundheit und Soziales

(Eingang beim Abgeordnetenhaus am 16. Sep. 2014)