

17. Wahlperiode

Schriftliche Anfrage

des Abgeordneten Alexander Spies (PIRATEN)

vom 04. April 2016 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 05. April 2016) und **Antwort**

Sonderfahrdienst im Land Berlin

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. Wie viele Personen im Land Berlin sind zur Nutzung des Sonderfahrdienstes berechtigt?

Zu 1.: Im Februar 2016 waren 31.381 Personen grundsätzlich berechtigt, den Fahrdienst zu nutzen. 20.758 Berechtigte hatten eine Magnetkarte.

2. Wie viele Erstberechtigungen wurden im Jahr 2015 erteilt?

Zu 2.: In 2015 wurden rd. 5.600 Magnetkarten ausgestellt.

3. Wie viele Personen nahmen den Sonderfahrdienst im Jahr 2015 in Anspruch und wie viele Fahrten wurden im Jahr 2015 durch den Sonderfahrdienst geleistet (bitte aufschlüsseln: insgesamt, unter 1 km, 1-5 km, 5-10 km, 10-20 km, 20-30 km, über 30km sowie nach Solobussen und Doppelbussen)?

Zu 3.: 2015 nahmen insgesamt 6.927 Personen den Fahrdienst mindestens einmal in Anspruch. Über Solo- und Doppelbusse wurden folgende Fahrten mit der nachfolgend aufgeführten Fahrtlänge durchgeführt:

Fahrtlänge der Beförderungen									
Monat	bis 01 km	ab 01 - 02 km	ab 02 - 05 km	ab 05 - 10 km	ab 10 - 20 km	über 20 km	Summe/Monat	Doppelbus	Solobus
Januar	467	590	2.255	3.399	4.059	1.137	11.907	1.770	9.936
Februar	466	519	2.272	3.298	4.132	1.010	11.697	1.800	9.770
März	525	638	2.557	3.566	4.427	1.159	12.872	2.059	10.642
April	479	626	2.400	3.486	4.303	1.335	12.629	2.103	10.397
Mai	480	573	2.401	3.616	4.308	1.436	12.814	2.154	10.495
Juni	373	578	2.396	3.595	4.407	1.396	12.745	1.872	10.589
Juli	415	517	2.488	3.428	4.323	1.428	12.599	1.821	10.569
August	418	515	2.272	3.254	4.203	1.424	12.086	1.783	10.146
September	412	542	2.321	3.378	4.357	1.305	12.315	1.718	10.420
Oktober	460	557	2.273	3.437	4.348	1.255	12.330	1.850	10.279
November	471	596	2.351	3.485	4.407	1.221	12.531	1.952	10.336
Dezember	496	666	2.584	3.609	4.629	1.458	13.442	2.748	10.473
Summe	5.462	6.917	28.570	41.551	51.903	15.564	149.967	23.630	124.052

Anmerkungen: Die Fahrtlänge wird nur mit den dargestellten Parametern erfasst, die von den in der Frage erbetenen Angaben abweichen.

In der Gesamtzahl der 149.967 Beförderungen sind auch Fahrten mit sogenannten Teletaxen erfasst, die in den nach Solo- und Doppelbussen unterschiedenen Beförderungszahlen nicht enthalten sind.

Das Landesamt für Gesundheit und Soziales (LAGeSo) meldet insgesamt rd. 157.000 Dienstleistungen. Darin sind alle kostenpflichtigen Segmente des Fahrdienstes (wie z. B. Fehlfahrten, Stornos, Doppelbuchungen, Einbindungen, reine Treppenhilfen etc.) enthalten.

4. Wie viele Nutzer*innen nahmen Fahrten mit Treppenhilfe bzw. Treppenhilfe ohne Fahrt in Anspruch?

Zu 4.: Die Zahl der Doppelbusfahrten entspricht grundsätzlich der Zahl der Berechtigten mit Treppenhilfebedarf. In 2015 wurde 1.690 Mal die reine Treppenhilfe (ohne vorangegangene oder nachfolgende Fahrt) in Anspruch genommen.

5. Wie stellt sich die Verteilung der Nutzer*innen nach Alter dar und welche Maßnahmen unternimmt der Senat, um einer steigenden Nutzungsintensität bei einer Zunahme des nutzungsberechtigten Personenkreises im Kontext des demografischen Wandels gerecht zu werden?

Zu 5.: Eine statistische Erhebung des Merkmals „Alter“ der Berechtigten wird nicht vorgenommen. Die Zugangsvoraussetzung besteht derzeit ausschließlich im Merkzeichen „T“ (Teilnahmeberechtigung am Berliner Sonderfahrdienst). Voraussetzung dafür ist das Merkzeichen „außergewöhnlich gehbehindert“ („aG“), ein Grad der Behinderung von mindestens 80 sowie Fähigkeitsstörungen beim Treppensteigen. Insofern wird sich nicht per se der Anteil der Berechtigten durch einen Anstieg älterer Menschen erhöhen.

Die Veränderung der Berechtigten- und Magnetkartenzahlen wird regelmäßig geprüft.

Maßgeblich ist jedoch die Nachfrage und Inanspruchnahme der Leistungen.

Die Zahl der tatsächlich durchgeführten Beförderungen hat sich in den letzten Jahren eher rückläufig entwickelt, anhand der regelmäßigen statistischen Erhebungen wird die weitere Entwicklung beobachtet.

6. Wie hoch ist die Anzahl der über das Taxikonto abgerechneten Fahrten und von wie vielen Personen wurden Fahrten über das Taxikonto abgerechnet?

Zu 6.: Im Jahr 2015 wurden über das Taxikonto 43.352 Fahrten abgerechnet. 7056 Personen nutzten dieses Beförderungsegment.

7. Wie viele Fahrtwünsche gab es für den 24.12.2015, 25.12.2015, 26.12.2015, 31.12.2015 sowie den 01.01.2016 und wie viele Absagen wurden erteilt (bitte jeweils nach genannten Tagen aufschlüsseln)?

Zu 7.:

Tag	Beförderungen
24.12.2015	1.209
25.12.2015	902
26.12.2015	516
Jahreswechsel 31.12.2015 / 01.01.2016	460

Die Zahl der Fahrtwünsche und Absagen für die benannten Tage wird nicht statistisch erfasst.

8. Welche Möglichkeiten gibt es, kurzfristig stornierte Fahrten neu zu vergeben?

Zu 8.: Laut Auskunft des Betreibers können Aufträge, die sehr kurzfristig abgesagt werden und sich innerhalb einer vordisponierten Route aus mehreren Einzelaufträgen befunden haben, zu Leerständen führen.

Der Betreiber bemüht sich, entstehende Lücken zum Beispiel mit Spontanfahrten zu schließen. Dies muss jedoch in zeitlicher und räumlicher Hinsicht sinnvoll und realisierbar sein.

9. Wie viele Beschwerden von Nutzer*innen des Sonderfahrdienstes sind dem Senat bekannt, in welcher Form (Beschwerdeformular, Post, Fax etc.) wurden diese eingereicht und was war Gegenstand der Beschwerde?

Zu 9.: Im zuständigen Beschwerdemanagement des LAGeSo werden alle Anfragen und Beschwerden zusammengeführt und statistisch erfasst.

Im Jahr 2015 sind insgesamt 3.223 Anfragen und Beschwerden eingegangen. Davon entfielen 3.065 auf die Rubriken Abrechnung und Berechtigungsverfahren, 44 Anfragen/ Beschwerden kamen zum Thema Fahrtenanmeldung und 114 zum Thema Fahrtrealisierung.

10. Wie oft kam es vor, dass Nutzer*innen länger als 20 Minuten bzw. vergeblich auf den Rücktransport warten mussten? Wie lang war die maximale Wartezeit? In wie vielen Fällen mussten Nutzer*innen durch Polizei oder Feuerwehr nach Hause gebracht werden, weil das bestellte Fahrzeug des Sonderfahrdienstes nicht zur Verfügung stand? Welche Kosten sind in diesen Fällen entstanden?

Zu 10.: Die Zahl der Verspätungen von mehr als 20 min. wird nicht statistisch erfasst. Nach Einschätzung des Betreibers könnte es sich in 2015 um rund 3.000 Fälle handeln. Die Zahl der Fahrtausfälle wird durch die eingehenden Beschwerden erkennbar.

Sofern es sich um einen nachgewiesenen Vertragsverstoß handelt, wird das im Rahmen der Vertragsstrafen geahndet. Im ersten Halbjahr 2015 wurden fünf Fahrtausfälle nachweislich festgestellt und mit einer Vertragsstrafe belegt.

Für 2015 sind weder der für Soziales zuständigen Senatsverwaltung noch dem Betreiber Fälle bekannt, in denen Nutzerinnen oder Nutzer per Feuerwehr oder Polizei nach Hause gebracht werden mussten.

11. Welche Maßnahmen zur Qualitätssicherung und zur Bedarfsabschätzung wurden beim Sonderfahrdienst und den Berliner Mobilitätshilfediensten getroffen bzw. welche Maßnahmen sind in Planung?

Zu 11.: **Sonderfahrdienst:** Ein Qualitätskonzept des Anbieters ist Teil der Vergabeunterlagen. Es fließt als Zuschlagskriterium mit 30 % in die Wertung ein und wird bei Zuschlagserteilung zum Bestandteil des Vertrages.

Das Fahrpersonal wird regelmäßig (einmal pro Jahr) im Hinblick auf die Themen Treppenhilfe, Sicherung der Nutzerinnen und Nutzer und deren Hilfsmittel und zum Umgang mit der Zielgruppe geschult.

Das Personal in der Regiezentrale muss vor Vertragsbeginn, bzw. bei Neueinstellungen im Umgang mit dem zu befördernden Personenkreis und mit der für die Disposition notwendigen Technik geschult sein.

Das Beschwerdemanagement ist seit Jahren beim LAGeSo installiert. Zusätzlich gibt es beim Betreiber eine Beschwerdestelle, die sich der Anliegen der Nutzerinnen und Nutzer annimmt.

Als Beratungsgremium und Nutzervertretung tagt in zweimonatigen Abständen der Fahrgastbeirat.

In regelmäßigen Abständen werden Kundenbefragungen durchgeführt, bei denen alle Nutzerinnen und Nutzer, die den Fahrdienst mindestens einmal in Anspruch genommen haben, angeschrieben werden und sich zur Situation im Fahrdienst äußern können. Die Ergebnisse der Kundenbefragungen werden mit dem Betreiber diskutiert und auf der Internetseite des LAGeSo veröffentlicht.

In regelmäßigen Abständen finden Gespräche zwischen der für Soziales zuständigen Senatsverwaltung, dem LAGeSo und dem Betreiber – auch unter Beteiligung der Nachunternehmer – statt, bei denen aktuelle Entwicklungen, Probleme und die im Rahmen der vertraglichen Bedingungen bestehenden Optimierungsmöglichkeiten erörtert werden.

Zur Einschätzung der Bedarfsentwicklung werden die monatlichen Erhebungen des LAGeSo und des Betreibers herangezogen.

Berliner Mobilitätshilfedienste im Integrierten Sozialprogramm: Grundlage des Handelns ist das für alle 13 Dienste gleichermaßen geltende Referenzhandbuch (Qualitätsleitfaden). Ein inhaltlicher Schwerpunkt des Handbuchs liegt auf den Aspekten Qualität, Qualitätsmanagement sowie der Schulung / Qualifizierung des dort tätigen Personals.

Ein Beschwerdemanagement wird durch die Projektleitung (in der Regel ausgebildete Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeiter oder Personal mit vergleichbaren Abschlüssen) sichergestellt.

Eine Bedarfserhebung ist bislang nicht durchgeführt worden. In einigen Diensten werden Wartelisten geführt. Inwieweit sich die Situation der Dienste durch die aus zusätzlichen Zuwendungsmitteln geschaffenen Stellen für Mobilitätshelferinnen und Mobilitätshelfer entwickeln und sich die Zahlen der Klientinnen und Klienten wieder erhöhen wird, bleibt abzuwarten. Von einer Bedarfsdeckung sind die Dienste jedoch weit entfernt.

12. Welche Bestrebungen seitens des Senates gibt es, um verschiedene Konzepte, wie den Sonderfahrdienst, die Berliner Mobilitätshilfedienste, den VBB Bus- und Bahnbegleitservice, zu bündeln und in ein Gesamtkonzept zu integrieren?

Zu 12.: Ein Gesamtkonzept mit dem Ziel der Zusammenführung der drei benannten Angebote wird es nicht geben. Dazu unterscheiden sich die Zielgruppen, deren spezifische Anforderungen an die Angebote und das Leistungsspektrum zu stark voneinander.

Gleichwohl ist die für Soziales zuständige Senatsverwaltung bestrebt, die verschiedenen Synergieeffekte zu nutzen und sinnvolle Vernetzungen und Kooperationen herzustellen und möglicherweise Angebotsbestandteile zusammenzuführen, um im Rahmen der finanziellen Möglichkeiten für die jeweilige Zielgruppe das bestmögliche Angebot vorhalten zu können.

Berlin, den 18. April 2016

In Vertretung

Dirk Gerstle

Senatsverwaltung für
Gesundheit und Soziales

(Eingang beim Abgeordnetenhaus am 20. Apr. 2016)