

## 17. Wahlperiode

### Schriftliche Anfrage

#### der Abgeordneten Birgit Monteiro (SPD)

vom 27. Juni 2014 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 02. Juli 2014) und **Antwort**

#### **Beschwerdemanagement bei der Wirtschaftsgenossenschaft WBT für Sonderfahrdienste**

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

Die Schriftliche Anfrage betrifft zu 7. Sachverhalte, die der Senat nicht aus eigener Zuständigkeit und Kenntnis beantworten kann. Er ist gleichwohl bemüht, Ihnen eine Antwort auf Ihre Anfrage zukommen zu lassen und hat daher die Wirtschafts-genossenschaft Berliner Taxibesitzer eG (WBT) – nachfolgend Betreiber genannt – um eine Stellungnahme gebeten, die von dort in eigener Verantwortung erstellt und dem Senat übermittelt wurde.

1. Vielfach gibt es bei den Nutzern der Sonderfahrdienste Beschwerden über zu spät oder nicht erschienene Fahrer und verloren gegangene Vorbestellungen. Wie ist das Beschwerdemanagement bei der Wirtschaftsgenossenschaft - WBT - allgemein geregelt? Wie werden eingehende Beschwerden seitens der WBT dokumentiert?

2. Auf welchen Wegen können sich die Nutzer der Sonderfahrdienste bei der WBT beschweren und sind diese Wege barrierefrei?

3. Falls Beschwerden dokumentiert werden, erhält der Senat Auszüge aus dieser Dokumentation bzw. wird er von den Betreibern in irgendeiner Form über die Anzahl und Inhalt der Beschwerden informiert? Wenn ja, in welcher Form?

Zu 1.- 3.: Grundlage des derzeitigen Vertrages bildet die Leistungsbeschreibung aus dem Vergabeverfahren. Darin ist auch das Beschwerdeverfahren geregelt.

Der Betreiber ist verpflichtet, eine Beratungs- und Beschwerdestelle einzurichten. Die Stelle verfügt über eine separate Telefonnummer und ist an drei Wochentagen von 10 h bis 12 h erreichbar. Darüber hinaus ist eine regelmäßige Erreichbarkeit über E-Mail und Anrufbeantworter gegeben.

Die Nutzerinnen und Nutzer können ihr Anliegen ferner auch zu den oben angegebenen Zeiten persönlich vortragen. Die Beratungs- und Beschwerdestelle ist barrierefrei zugänglich.

Telefonische Anfragen/Beschwerden zur Qualität von Fahrtanmeldung und Fahrt-durchführung werden von der Beschwerdestelle entgegengenommen und möglichst abschließend bearbeitet. Bei der Beschwerdestelle eingehende Schriftliche Anfragen/Beschwerden werden mit einer Stellungnahme versehen auf elektronischem Weg dem Landesamt für Gesundheit und Soziales (LAGeSo) zugeleitet.

Die Anzahl der telefonischen Anfragen/Beschwerden wird seit Beginn des neuen Vertragszeitraums (ab 01. Juli 2013) gesondert über die monatliche Dokumentation des Betreibers (Fahrten- und Finanzstatistik) erfasst und der für Soziales zuständigen Senatsverwaltung auf elektronischem Wege übermittelt (s. Tabelle unter 4.).

Im Qualitätsmanagement des LAGeSo werden alle Schriftlichen und über die Hotline des Berlin Telefons eingehenden Anfragen und Beschwerden bearbeitet. Bei der Beantwortung wird der Betreiber oder die für Soziales zuständige Senatsverwaltung eingebunden. Die Beschwerden werden monatlich statistisch vom LAGeSo erfasst und der für Soziales zuständigen Senatsverwaltung elektronisch übermittelt.

4. Gibt es eine Liste o.ä. von eingegangenen Beschwerden und inwieweit diesen nachgekommen wurde bzw. wie die Beschwerdefälle zur Zufriedenheit der Beschwerenden gelöst wurden? Falls ja, fügen Sie diese für den Zeitraum 2013 bitte der Antwort zu dieser Schriftlichen Anfrage bei.

Zu 4.: Allen eingehenden Beschwerden wird nachgegangen. Für vertragsrelevante und nachgewiesene Mängel werden gegenüber dem Betreiber Abmahnungen ausgesprochen bzw. eine Vertragsstrafe verhängt.

Da die Beschwerden im Nachgang zu Vorfällen ergehen, können diese nachlaufenden Maßnahmen den verständlichen Ärger der Nutzerinnen und Nutzer über einen Missstand nicht auflösen. Beschwerdefälle können daher in der Regel nicht zur Zufriedenheit der sich Beschwerenden gelöst werden, sondern haben eher präventiven Charakter gegenüber dem Betreiber.

Die Übersicht stellt die vom Betreiber und dem LAGeSo monatlich zusammengestellten Anfragen und Beschwerden in den Kategorien Fahrtanmeldung, Fahrtdurchführung und Abrechnungsverfahren für das Jahr 2013 dar.

Monat	Anmeldung		Durchführung		Abrechnung
	LAGeSo	WBT*	LAGeSo	WBT*	LAGeSo
Januar	5		14		222
Februar	4		9		223
März	3		6		214
April	7		4		161
Mai	9		20		184
Juni	5		6		154
Juli	4	8	19	12	249
August	5	5	17	9	223
September	2	5	14	13	166
Oktober	6	9	25	3	248
November	9	12	25	6	241
Dezember	2	14	17	3	152
<b>Summe</b>		<b>114</b>		<b>222</b>	<b>2.437</b>

\* Mit Vertragsbeginn am 01. Juli 2013 werden die bei dem Betreiber eingegangenen telefonischen Beschwerden gesondert erfasst.

Die Zahl der Anfragen und Beschwerden ist im Verhältnis zu den durchgeführten Beförderungen zu sehen. Im Jahr 2013 wurden im Durchschnitt rd. 13.400 Beförderungen monatlich (insgesamt rd. 160.600 Beförderungen) durchgeführt.

5. Wie erfolgt die Abstimmung zwischen dem Beschwerdemanagement beim LAGeSo und der WBT? Wie und in welcher Form sowie in welchem zeitlichen Abstand erfolgt die Weiterleitung der beim LAGeSo vorliegenden Beschwerden an die WBT?

Zu 5.: Die Beschwerden werden dem Betreiber zeitnah vom LAGeSo mit der Bitte um Stellungnahme übermittelt.

6. Sind dem Senat sich wiederholende Ursachen dafür bekannt, warum es wiederholt zum Verlust von Vorbestellungen für Sonderfahrtdienste kommt? Falls nein, ist geplant die Arbeit der Regiestelle zu evaluieren?

Zu 6.: Es ist bekannt, dass in Einzelfällen eine Fahrtenbestellung nicht ins System eingegeben wurde, obgleich die Erfassung der Nutzerin bzw. dem Nutzer gegenüber bestätigt wurde. Für dieses Versäumnis ist menschliches Versagen die Ursache.

7. Wie werden Vorbestellungen von Sonderfahrtdiensten bei der WBT intern und extern (ggü. den Kunden) dokumentiert? Welche Maßnahmen werden ergriffen, damit erfolgte Reservierungen möglichst fehlerfrei zum vereinbarten Zeitpunkt ausgeführt werden?

Zu 7.: Der Fahrtwunsch wird in das System eingegeben und dort gespeichert. Die Auftragsvermittlung erfolgt automatisch in der Regel 25 bis 35 Min. vor Fahrtbeginn und kann den jeweiligen Erfordernissen entsprechend angepasst werden. Sofern ein Auftrag nicht vermittelt werden kann, gibt es eine Rückmeldung an die Regiezentrale des Betreibers. Dann muss der Auftrag direkt vergeben werden.

8. Wann wird die Regieleistung der Sonderfahrtdienste erneut ausgeschrieben? Wird die Kundenzufriedenheit bei dieser Ausschreibung ein beeinflussender Faktor sein?

Zu 8.: Der Vertrag für Regie- und Beförderungsleistungen endet am 30. Juni 2016, bzw. bei einer eventuellen Verlängerung am 30. Juni 2018. Ein Vorlauf von rund einem ¼ Jahr wird zur Vorbereitung des Vergabeverfahrens benötigt. Die Kundenzufriedenheit ist immer vorrangiges Ziel einer Dienstleistung.

Sie wird im Rahmen der rechtlichen Möglichkeiten über den Kernpunkt der Vergabe - die Leistungsbeschreibung - in das Verfahren einfließen.

Berlin, den 11. Juli 2014

In Vertretung

Dirk Gerstle  
Senatsverwaltung für Gesundheit und Soziales

(Eingang beim Abgeordnetenhaus am 15. Juli 2014)