

Senatsverwaltung für
Integration, Arbeit und Soziales

Herrn Abgeordneten Thomas Seerig (FDP)

über

den Präsidenten des Abgeordnetenhauses von Berlin

über Senatskanzlei - G Sen -

A n t w o r t
auf die Schriftliche Anfrage Nr. 18/28717
vom 12. Oktober 2021
über
Sonderfahrdienst (SFD) X

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

1. Wie beurteilt der Senat den Betreiberwechsel beim Sonderfahrdienst zum 01. Oktober?
2. Welche Probleme ergaben sich aus Sicht des Senats ggf beim Leistungsübergang?
3. Welche Probleme wurden bisher durch Nutzerinnen und Nutzer an den Senat herangetragen?

Zu 1. bis 3.: Der Senat beurteilt den Wechsel des besonderen Fahrdienstes zur ViaVan GmbH zum 01.10.2021 grundsätzlich positiv. Der Übergang vom bisherigen Betreiber WBT eG zur ViaVan GmbH fand in einer kooperativen Zusammenarbeit dieser beiden Akteure statt und wurde stetig von den, für den besonderen Fahrdienst für Menschen mit Behinderungen, zuständigen Verwaltungen der Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Soziales (SenIAS) sowie dem Landesamt für Gesundheit und Soziales (LAGeSo) begleitet. Hierzu wurden entsprechende Arbeitsgremien zwischen den Verwaltungen und der ViaVan GmbH etabliert, die monatlich bzw. wöchentlich zusammentrafen. Die Zusammenarbeit war sehr zielgerichtet und effektiv. Rechtzeitig vor dem 01.10.2021 wurden die Nutzerinnen und Nutzer in einem umfangreichen Infobrief des LAGeSo zu allen Fragen rund um den Fahrdienst sowie Änderungen von Kontaktdaten informiert. In einem Arbeitstreffen zur Auswertung des einwöchigen Betriebs nach dem Betreiberwechsel zwischen der ViaVan GmbH, der SenIAS und dem LAGeSo am 06.10.2021 wurden kleinere Probleme in der Umsetzung thematisiert, die jedoch nur marginale Auswirkungen auf das Kerngeschäft des Fahrdienstes und damit für die Nutzerinnen und Nutzer hatten.

4. Welche Reaktionszeit sind für die Anmeldung/Registrierung künftiger Nutzerinnen und Nutzer des SFD beim Betreiber angemessen oder sind auch dem Senat 14 Tage Schweigen von Berlinmobil zu viel?

5. Wie bewertet der Senat den praktizierten Datenschutz, wenn als Antwort auf eine versuchte Registrierung mit persönlichen Daten (Art des Rollstuhls, Treppenhilfe, usw.) eine englischsprachige Eingangsbestätigung der Bewerbung von der Personalabteilung erfolgt?

Zu 4. und 5.: Dem Senat ist lediglich ein Einzelfall bekannt, in dem sich die betreffende Person offensichtlich nicht im BerlMobil-Portal, sondern in einem anderen Portal von ViaVan (vermutlich dem Viavan driver Portal– das erscheint bei der Suche im Internet mit den Begriffen „viavan“ und „registrierung“ ganz oben) angemeldet hat. Dies erklärt die späte Reaktion und auch die englischsprachige Eingangsbestätigung. Ein datenschutzrechtlicher Verstoß seitens der Betreiberin ist nicht gegeben.

Grundsätzlich besteht – wie bisher auch – für alle Nutzerinnen und Nutzer die Möglichkeit, sich mit konkreten Beschwerden zu „BerlMobil – Fahrdienst für Menschen mit Behinderungen“ an die Beschwerdestelle des LAGeSo zu wenden. Konkreten Problemschilderungen kann dann nachgegangen werden und damit auch für die Zukunft eine Verbesserung der Qualität erreicht werden.

6. Wann wird sich der Fahrgastbeirat des SFD erstmals mit dem Ablauf des Betreiberwechsels befassen?

Zu 6.: Der Fahrgastbeirat tagte zu diesem Thema bereits am 28.09.2021. An dieser Sitzung nahm die Geschäftsführerin sowie eine weitere Mitarbeiterin der neuen Betreiberin ViaVan GmbH teil, die sich allen Fragen der Mitglieder des Beirats zu den bis dahin erfolgten Vorbereitungen der Umsetzung des Betreiberwechsels aufgeschlossen stellten und die Anregungen aus diesem Gremium mit den Mitgliedern ausführlich erörterten.

7. Über Verzögerungen oder Terminänderungen beim SFD wird bei amtlicher Betreuung des Fahrgastes der Betreuer informiert. Auch wenn dies ein getrennt lebender Angehöriger ist und z.B. die Wohngemeinschaft sinnvoller wäre, da diese auf Änderungen vor Ort reagieren könnte. Wann wird diese Praxis geändert?

Zu 7.: Grundsätzlich entscheidet die/der Berechtigte selbst bzw. die/der Fahrtanmeldende über die zu verwendenden Kommunikationswege.

Bei der Registrierung werden u. a. folgende Informationen aufgenommen (Auszug aus www.berlmobil.de zur Registrierung):

- Vorname und Nachname,
- Berechtigten-Nummer,
- Kontaktdaten (Telefonnummer, Handynummer oder E-Mail)
- Informationen zu benötigten Hilfsmitteln sowie
- Informationen zu benötigten Assistenzleistungen oder Treppenhilfe.

Bei jeder Fahrtanmeldung sind folgende Informationen wichtig (Auszug aus www.berlmobil.de zur Fahrtbestellung):

- Vorname und Nachname,
- Berechtigten-Nummer,
- Start-Adresse und Ziel-Adresse der Fahrt inklusive Details,
- Informationen zu benötigten Hilfsmitteln,
Informationen zu Assistenzleistungen oder Treppenhilfe
- Telefonnummer oder Handynummer zur Erreichbarkeit vor Ort sowie
- Anzahl an Begleitpersonen (max. 2 Personen).

Die aktive und vorausschauende Mitwirkung der Fahrtanmeldenden ist von besonderer Bedeutung. Informationen zu Telefonnummer oder Handynummer, zur Erreichbarkeit vor Ort bzw. mit wem die Kommunikation eine Stunde vor der Abholung telefonisch oder per SMS erfolgen soll, kann nur von diesem Personenkreis erfolgen. Werden bei der Fahrtanmeldung dazu keine gesonderten Angaben gemacht, werden die bei der Registrierung gemachten Angaben verwendet.

Berlin, den 26. Oktober 2021

In Vertretung

Alexander F i s c h e r

Senatsverwaltung für
Integration, Arbeit und Soziales