



Drucksachen-Nr. **X/930**

Bad Schwalbach, den 13.03.2019

Aktenzeichen:

Ersteller: Herr Brunke

Rheingau-Taunus-Verkehrsgesellschaft

Beratungsfolge	Sitzungstermin	TOP	Öffentlich
Kreisausschuss	08.04.2019		nein
Ausschuss für Energie, Umwelt und Kreientwicklung	11.06.2019		ja
Kreistag	18.06.2019		ja

Titel

**Kundenbeteiligung im ÖPNV, Berichts Antrag Nr. 12/18 der SPD-Fraktion,
hier: Stellungnahme der Verwaltung**

I. Sachverhalt:

Der Kreistag hat in seiner Sitzung am 08.05.2018 beschlossen:

Der Kreisausschuss möge Auskunft darüber geben, wie die aktuelle Kundenbeteiligung im ÖPNV des Rheingau-Taunus-Kreises stattfindet und welche Perspektiven, auch unter Einbeziehung von z.B. Internet, Social Media und einem Fahrgastbeirat, gesehen werden um die Kundenbeteiligung im ÖPNV weiter zu verbessern.

Die RTV nimmt hierzu wie folgt Stellung:

1. Einleitung

Der Rhein-Main-Verkehrsverbund (RMV) ist ein Zusammenschluss von 15 Landkreisen und 11 Städten und ist per Gesetz verantwortlich für den Schienennahverkehr und den regionalen Busverkehr im Verbundgebiet.

Die Rheingau-Taunus-Verkehrsgesellschaft mbH (RTV) ist die lokale Nahverkehrsorganisation des Rheingau-Taunus-Kreises. Seit Dezember 1994 übernimmt sie die gesetzlichen Aufgaben des Kreises zur Organisation und Durchführung des lokalen öffentlichen Personennahverkehrs (ÖPNV).

Die RTV plant, organisiert und kommuniziert den ÖPNV (einschließlich Schülerverkehr) für 183.000 Einwohner in den 115 Orten des Kreises. Dies geschieht in enger Abstimmung mit dem RMV und den von RTV beauftragten Verkehrsunternehmen.

Es gilt der vom Kreistag verabschiedete gemeinsame Nahverkehrsplan (Rheingau-Taunus-Kreis und Landeshauptstadt Wiesbaden, 2015 - 2020), der von RTV ausgeführt wird.

2. Bereits bestehende Systeme für eine Kundenbeteiligung bei RTV

2.1 Digitales Fahrgastforum

Im digitalen Fahrgast-Forum der RTV werden in erster Linie Themen von lokaler Bedeutung behandelt.

Die Kommunikation mit dem Fahrgast-Forum erfolgt über:

- die Startseite der Homepage der RTV (sh. Abb.)
- per E-Mail,
- telefonisch,
- oder schriftlich auf dem Postweg

Das digitale Fahrgast-Forum der RTV trägt insofern wesentlich dazu bei, das Angebot an Bussen und Bahnen **zeitnah** ständig zu verbessern, den Kundenservice zu steigern und durch realitätsnahe Kritik das Handeln des lokalen ÖPNV im Rheingau-Taunus-Kreis zu beeinflussen.

2.2 Digitales Beschwerdemanagement

In Kooperation mit dem Rhein-Main-Verkehrsverbund steht ein digitales Beschwerdemanagementsystem zur Eingabe und Bearbeitung von Kundenanliegen zur Verfügung.

Das System mit der Bezeichnung ELMA setzt sich aus 2 Hauptkomponenten zusammen:

- Zentrale Online-Eingabeseite für alle Kundenanliegen
- Mandantenfähiges IT-System zur verbundweiten Online-Abwicklung von Kundenanliegen für Aufgabenträger.

Über die Homepage der RTV und des RMV ermöglicht ELMA die Online-Eingabe von Anliegen sowie deren automatische Zuordnung zu den verantwortlichen Verkehrsunternehmen und Mandanten. Weiterhin werden alle schriftlichen und telefonischen Anliegen in diesem System erfasst, ausgewertet und beantwortet. Das implementierte Berichtswesen ermöglicht eine zielgenaue Auswertung einzelner Linien hinsichtlich der Qualität und Quantität und dient somit auch als Grundlage, um Schlechtleistung entsprechend den Verkehrsverträgen zu bewerten. Ggfs. sind vertraglich vereinbarte „Strafzahlungen“ zu leisten. Daran ist RTV primär nicht interessiert, sondern an der vertraglich vereinbarten Verkehrsleistung.

2.3 Mobilitäts-Info

Ein Dialog und Austausch mit unseren Kunden besteht in den beiden Mobilitäts-Informationszentren Idstein und Taunusstein, in denen mögliche Beteiligungen und entsprechende Vorschläge auch direkt und persönlich besprochen werden können.

2.4 Mobilitäts-Partner

MobiPartner sind Ansprechpersonen im gesamten Rheingau-Taunus-Kreis für Menschen mit weniger oder gar keiner Erfahrung bei der Nutzung von Bussen und Bahnen. Solchen „Neueinsteigern“ geben Sie Hilfestellungen und praktische Tipps - von Mensch zu Mensch.

RTV-MobiPartner wissen z.B.

- wie und wo man sich über Abfahrtszeiten informiert
- welche Fahrkarten es gibt
- wie der Fahrkartenautomat funktioniert
- welche Hilfen es in Fahrzeugen, an Haltestellen und in Bahnhöfen gibt

Die MobiPartner engagieren sich ehrenamtlich und sind nach ihren eigenen Vorstellungen erreichbar. So können Sie zum Beispiel auch einen festen Beratungstermin anbieten.

Regelmäßig lädt unser Kooperationspartner RMV alle MobiPartner zu einem Erfahrungsaustausch-Workshop ein und versorgt die Teilnehmer mit den neuesten Informationen.

2.5 Telefonate, Briefe Mails und Gespräche

Auch auf diesen Kanälen werden an RTV Hinweise zu den Verkehrsleistungen gegeben und diese natürlich beantwortet.

2.6 Städte, Gemeinden und Kreis

Insbesondere von den Städten und Gemeinden kommen Hinweise, da sich Bürgerinnen und Bürger an ihre Kommunalvertreter z.B. Bürgermeister wenden. Das gilt auch für den Landrat des Rheingau-Taunus-Kreises und den Organisationseinheiten des Kreises, z.B. Fachdienste Kreisentwicklung, Schule.

2.7.Kreistag und Kreisausschuss

siehe 2.5

2.8.Schulen

Als wesentlicher Baustein des ÖPNV sind die Schulen des Kreises wichtige Ansprechpartner, siehe 2.5

2.9 Gesellschafterversammlung RTV

Die Gesellschafter nutzen z.B. die Gesellschafterversammlungen, um ausführlich über die möglichen Verbesserungen im ÖPNV, die die Mitglieder aufgrund von Hinweisen aus der Bevölkerung oder eigener Beobachtung gewonnen haben, zu sprechen und Änderungen herbeizuführen.

2.10 Beauftragte Verkehrsunternehmen

Auch von den beauftragten Verkehrsunternehmen kommen Hinweise und Verbesserungsvorschläge z.B. zu Linien, die nicht genutzt werden oder wo die Kapazitäten nicht ausreichen. Auch in diesen Fällen erfolgen Bewertungen und entsprechende Korrekturen.

2.11 Eigene Beobachtungen

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der RTV, die z.T. im Außendienst beschäftigt sind, geben ihre Erkenntnisse an die Geschäftsführung.

3. Personal und Technik

Bisher konnte mit dem vorhandenen Personal die Kundenbeteiligung auf ihren vielfältigen Kanälen bearbeitet werden. Ein Ausbau übersteigt die personellen Kapazitäten.

Optimiert wird ständig die Organisation durch Anschaffung neuer Techniken, z.B. das System IntraCon, welches den Standort eines eingesetzten Busses in Echtzeit dokumentiert. Damit können auch die Beantwortungszeiten verkürzt werden. Das System steht seit dem 4. Quartal 2018 zur Verfügung und ist ausbaufähig.

4. Ausblick

Social Media

Das Thema Social Media mit den bekannten Kanälen auf Facebook, Instagram, Twitter etc. ist eine vor allem für das junge Publikum interessante Plattform zum Austausch von Nachrichten und Dialogen.

Fahrgastbeirat

Zur Installation dieses Gremiums bedarf es einer langfristigen Auswahl von Interessierten.

Er ist in der Administration aufwendig und es kann nicht so schnell reagiert werden wie bei den o.g. digitalen Beteiligungsmöglichkeiten und Plattformen.

Der RMV hat für seinen großen Verbund einen Fahrgastbeirat ausgeschrieben, der sich konstituiert und sich mehrmals im Jahr zusammensetzt. Im Rheingau-Taunus-Kreis ist die Kreisverwaltung zuständig.

Aus unserer Sicht ist die Implementierung eines Fahrgastbeirates aufgrund der bereits bestehenden unterschiedlichen Kommunikationswege nicht notwendig, weil die vorhandenen Kanäle und organisatorischen Vorgaben wie gemeinsamer Nahverkehrsplan sehr gute Ergebnisse liefern.

5. Schlussfolgerung

Eine aktive Beteiligung der RTV an den Social Media-Kanälen und einem Fahrgastbeirat ist mit dem vorhandenen Personal gegenwärtig nicht abbildbar.

Für entsprechendes Personal wäre ein jeweiliger Beschluss der Gesellschafterversammlung herbeizuführen.

(Döring)
Kreisbeigeordneter