

**Betreff:** Protokoll des Fahrgastbeirates am 26.06.2013 in Siegen

**Teilnehmer:**

- **Fahrgastbeirat:**
  - siehe separate Teilnehmerliste
  
- **Entschuldigt:**
  - Frau Andrea Staave
  - Frau Martina Böttcher
  - Frau Elvira Schmengler
  - Herr Rainer Damerius
  
- **Gast:**
  - Herr Daniel Fühner
  - Herr Gregor Speer

**Verteiler:** Teilnehmer, Entschuldigte Personen

**Ergebnis:**

Beginn der Sitzung: 16:30 Uhr  
Ende der Sitzung: 19:10 Uhr

• **TOP 1: Begrüßung und Protokoll v. 25.04.2013**

Als Sprecher und Moderator begrüßt Herr Heinrich Maiworm die Anwesenden zur heutigen Sitzung des VGWS-Fahrgastbeirates. Besonders begrüßt er die Herren Fühner und Speer, die das Projekt "mobil4you" vorstellen. Des Weiteren begrüßt er die beiden Vertreterinnen von Presse und Radio Siegen.

Entschuldigt sind die Damen Staave, Böttcher und Schmengler, sowie Herr Damerius.

Die Protokollführung für die heutige Runde übernehmen die Herren Degen (VWS) und Wagener (VGWS)

Zur Sitzung wurde form- und fristgerecht eingeladen, Sitzungsunterlagen wurden nicht versendet.

Von Seiten der anwesenden Teilnehmer werden keine Änderungen oder Ergänzungen zur Tagesordnung und zum Protokoll vom 25.04.2013 gewünscht.

Die vorgelegte Tagesordnung 26.06.2013 und das Protokoll vom 25.04.2013 sind damit genehmigt.

**• TOP 2: Vorstellung Regionale Projekt , Mobil4you“**

Herr Daniel Fühner, als Projektmanager im Südwestfalen Team zur Regionale 2013 tätig, führt kurz in das Projekt ein und übergibt an Herrn Gregor Speer, Projektleiter mobil4you bei der Regionalverkehr Ruhr-Lippe GmbH, der nachfolgend die Details anhand einer vorbereiteten Präsentation erläutert.

„Unter dem Titel „mobil4you“ startet im Kreis Soest und im Hochsauerlandkreis ein modellhaftes Projekt, das mit dem 3. Stern der Regionale 2013 ausgezeichnet worden ist. In fünf sogenannten Referenzräumen – Lippetal, Möhnesee, Sundern, Schmallenberg und Winterberg/Medebach – werden Angebote und Service des Öffentlichen Personennahverkehrs (ÖPNV) ausgeweitet und gleichzeitig die Informationsmöglichkeiten verbessert. 1,3 Millionen Euro werden für die „Mobilitäts-Offensive“ investiert.

Das Projekt „mobil4you“ haben die Verkehrsbetriebe „RLG Regionalverkehr Ruhr-Lippe GmbH“ und die „BRS Busverkehr Ruhr-Sieg GmbH“ in Zusammenarbeit mit dem Kreis Soest und dem Hochsauerlandkreis entwickelt. Ziel ist es, mit innovativen Maßnahmen den Herausforderungen der demografischen Entwicklung zu begegnen, vor denen gerade der ÖPNV im ländlichen Raum steht: Die Gesellschaft altert, die Einwohnerzahlen in den Kommunen schrumpfen und zukünftig sinken vor allem die für die Nutzerfinanzierung des ÖPNV wichtigen Schülerzahlen. Die wirtschaftliche Basis für den Öffentlichen Personennahverkehr bröckelt. Das Projekt soll der Abwärtsspirale aus sinkenden Fahrgastzahlen und Reduzierung des Fahrplanangebotes entgegenwirken. Ein Wegbrechen von bestehenden Fahrplanangeboten wäre fatal, gerade für ältere Menschen und Schülerinnen und Schüler. Deshalb ist es wichtig, jetzt zu handeln. „mobil4you bietet unterschiedliche Ansatzpunkte, diesen Trend zu brechen. Wir wollen erreichen, dass die Menschen in ländlichen Regionen von intelligenten Mobilitätskonzepten profitieren“, fasst Gregor Speer, Projektleiter mobil4you bei der Regionalverkehr Ruhr-Lippe GmbH, zusammen.“ (Quelle: [www.regionale.suedwestfalen.com](http://www.regionale.suedwestfalen.com))

Die gesamte Präsentation wird dem Protokoll als Anlage beigefügt.

Auf Nachfrage von Herrn Padt erklärt Herr Speer nochmals im Detail, dass ca. 700 TEUR Fördermittel des Landes Nordrhein-Westfalen, des weiteren ca. 700 TEUR über die Kreise und als Unternehmensanteile über Personaleinspeisung erfolgt sind. „Ursprünglich wäre ein 2-stelliger Millionenbetrag notwendig gewesen, man habe sich im Nachhinein aus Finanzierungsgründen auf die besten Ideen und Vorschläge beschränkt“, so Herr Speer.

Folgende Punkte werden nochmals durch Teilnehmer des Gremiums angesprochen und hinterfragt:

- Ausbau der Fahrgastinformationssysteme in den Räumen in Verbindung mit „Rechnergesteuerten Betriebsleitsystemen“ (RBL)
- Beispiel Schweizer Postbusse mit Heckträgern
- Neue Technologien / Schulung verschiedener Personengruppen als Tarifpaten einerseits, Beibehalten der klassischen Informationsmöglichkeiten wie Fahrplanbuch und telefonischer Ansprechpartner auf der anderen Seite
- VHS Schulungen oder Direktrekrutierung von Mobilitätspaten

- Installierung von Haltewunschtaster als bedarfssteuerndes Element im Linienverkehr abseits der direkten Routen – noch nicht umgesetzt

Um die verschiedenen Systeme stabil in den Alltagsbetrieb zu integrieren, bedarf es umfangreicher Vernetzungen und neuer Rechnergenerationen. Diese Anforderungen werden zurzeit in den Räumen vorangetrieben.

Die Teilnehmer sind sich einig darüber, dass insbesondere unter Berücksichtigung des demographischen Wandels bei gleichzeitig erheblichem Rückgang der Schülerzahlen, der für den ländlichen Raum eine maßgebliche Finanzierungssäule des ÖPNV darstellt, umfangreiche Bemühungen ergriffen werden müssen, um den Bevölkerungsanteil durch ein attraktives ÖPNV-Angebot zu stabilisieren und u. a. junge Menschen und Fachkräfte in der VGWS-Region zu halten. Die Instrumente hierzu müssen einerseits geeignet und im Gegenzug aber auch finanzierbar sein. Der Linienbusverkehr in der VGWS ist entgegen angrenzender Räume oder klassischer Aufgabenträgerverbände nutzerfinanziert.

Im Rahmen der Bedarfsfeststellung berichtet Herr Padt von einer ZWS-Haushaltsbefragung in Bad Berleburg im Juli, wo ermittelt werden soll, welches Mobilitätsangebot die Bürger vor Ort zukünftig benötigen.

Aktuell sind innerhalb des hier vorgestellten Projektes "mobil4you" Angebote zu Bus-Sonderverkehren und die Schulung von Tarifpaten auf den Weg gebracht worden.

Wenn weitere Projektbausteine umgesetzt worden sind, könnte der Fahrgastbeirat auf Vorschlag von Herrn Maiworm einen Vorort-Termin wahrnehmen. Die Beförderung wäre sichergestellt.

Zu einer Nachfrage von Herrn Schindler zum Gepäckträgerservice am Bahnhof Unna mittels Bürgerarbeiter, kann Herr Speer keine Informationen geben.

### • TOP 3: Beschwerdemanagement in der VGWS

Grundsätzlich sind nach Meinung aller Partner in der VGWS Kundenbeschwerden ein willkommenes Instrument, um Missstände in einem kundenfreundlichen Nahverkehr abzustellen. Nur durch das Bekanntwerden von Problemlagen können Verbesserungen eingeleitet werden.

Herr Wagener berichtet über die praktische Handhabung, wie mit Kundenbeschwerden und Anregungen innerhalb der VGWS Geschäftsstelle umgegangen wird. Anfragen und Kundenbeschwerden, die nicht direkt beantwortet werden können und zu regeln sind, werden zur zügigen Klärung an die Partner weitergeleitet. Ansonsten steht bei den vielfältigen Aufgaben der 1,5 Personen Geschäftsstelle ein Anrufbeantworter zwecks Rückkopplung zur Verfügung. Darüber hinaus besteht für die Kunden die Möglichkeit auf der VGWS-Seite über ein Kontaktformular Anregungen, Wünsche, Beschwerden und gerne auch Belobigungen mitzuteilen, bzw. auch über Informationen zu den Partnern dort telefonischen Kontakt aufzunehmen. Weiterer Service innerhalb der VGWS-Geschäftsstelle zur Kundenbe-

treuung ist personell nicht darstellbar. Viele ÖPNV-Organisationen, die personell breiter aufgestellt sind, bedienen ihren Kundendialog in diesem Servicesegment ausschließlich über Mail-Kontakt.

Das wesentliche Instrument zur vollumfänglichen VGWS-Fahrgastbeauskunftung, so erklärt Herr Padt, ist die ZWS Infoline, die neben Tarif- und Fahrplanauskünften auch Kundenanregungen und Beschwerden der Fahrgäste entgegen nimmt.

Herr Frank berichtet über das Beschwerdemanagement der BRS GmbH, über das alle Kundenbeschwerden zentral in Münster verwaltet werden und dort eine Qualitätssicherung mit Rückkopplung an den Kunden sicherstellt wird.

Im praktischen Handling zu Problemstellungen bei Anfragen an die VWS berichtet Herr Walter, dass bezüglich der Verfahrensweise aus seiner Sicht immer zufriedenstellend eine Rückkopplung erfolgt ist.

Dem Wunsch von Herrn Maiworm, alle Beschwerden zu bündeln und ihm in seiner Funktion als Sprecher des Fahrgastbeirats zur Verfügung zu stellen, kann nach Meinung der VGWS-Partner aus datenschutzrechtlichen Gründen nicht entsprochen werden. Unabhängig hiervon sind die eingehenden Mitteilungen über das Kontaktformular des Fahrgastbeirats auf der VGWS Internetseite.

- **TOP 4: Strukturierung und Priorisierung der Verbesserungsvorschläge des FB**

Aufgrund der fortgeschrittenen Zeit schlägt Herr Maiworm vor, dass die Mitglieder ihm diesbezüglich ggf. direkt Vorschläge und Anregungen per E Mail zuleiten.

- **TOP 5: Verschiedenes**

keine weiteren Punkte –

Die **nächste Sitzung** des VGWS-Fahrgastbeirats findet am **06.11.2013** um **16.30** Uhr im Kreishaus Siegen, **Raum 1317**, statt.

Aufgestellt: de-wn 28.06.2013

Gesehen: Olpe, den 12.07.2013

Fahrgastbeirat der Verkehrsgemeinschaft Westfalen-Süd GbR

gez. Heinrich Maiworm  
- Sprecher des Fahrgastbeirates-