

## Stadt Heidelberg

Federführung:  
Dezernat II, Amt für Verkehrsmanagement

Beteiligung:

Betreff:

**RNV-Kundenzentrum**

# Informationsvorlage

### Beschlusslauf

Die Beratungsergebnisse der einzelnen Gremien  
beginnen ab der Seite 2.2 ff.  
Letzte Aktualisierung: 06. Juli 2009

Beratungsfolge:

Gremium:	Sitzungstermin:	Behandlung:	Kenntnis genommen:	Handzeichen:
Bezirksbeirat Bergheim	19.05.2009	Ö	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein	
Stadtentwicklungs- und Verkehrsausschuss	16.06.2009	Ö	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein	
Gemeinderat	02.07.2009	Ö	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein	

**Inhalt der Information:**

*Der Bezirksbeirat Bergheim, der Stadtentwicklungs- und Verkehrsausschuss sowie der Gemeinderat nehmen die Information zur Kenntnis.*

## Sitzung des Bezirksbeirates Bergheim vom 19.05.2009

Ergebnis der öffentlichen Sitzung des Bezirksbeirates Bergheim vom 19.05.2009

### 1.1 RNV-Kundenzentrum Informationsvorlage 0077/2009/IV

Die oben genannte Informationsvorlage wurde mit Schreiben vom 14.05.2009 zugesandt.

Herr Weist vom Amt für Verkehrsmanagement erläutert den Inhalt der Informationsvorlage und beantwortet die Fragen des Bezirksbeirates.

Herr Schmidt teilt ergänzend mit, dass im Bezirksbeirat Altstadt vorab ein Meinungsbild eingeholt wurde. Die Entscheidung der RNV wurde nicht begeistert aufgenommen. Es wird dafür plädiert, am Bismarckplatz nach wie vor eine ausreichende Kundenberatung zur Verfügung zu stellen. Es wird auch befürchtet, dass die Verlagerung dieser Aufgabe den Kioskbetreiber überfordern wird und die RNV-Kundschaft nicht den erforderlichen Kundenservice geboten bekommt.

#### Es melden sich zu Wort:

Bezirksbeirätin Weber, Bezirksbeirätin Kamp, Bezirksbeirat Haaf, Bezirksbeirat Roller-Aßfalg.

**Zu Protokoll:** Von Seiten des Bezirksbeirates wird die Kritik geäußert, dass sie die Information aus der Presse entnehmen mussten und erst heute offiziell zu diesem Thema gehört werden. Eine Einflussnahme des Bezirksbeirates ist hier nicht mehr möglich, zumal die Schließung des Pavillons auf dem Bismarckplatz bereits „beschlossene Sache“ ist. Die Arbeiten am vorgesehenen Standort am Bahnhof sind schon voll im Gange. Es wird darauf aufmerksam gemacht, dass der Kiosk auf dem Bismarckplatz als Verkaufsstelle noch kleiner ist als der jetzige Pavillon der HSB. Dieser könnte nach Meinung des Bezirksbeirates um vier Schalter erweitert werden und zu den so genannten „Stoßzeiten“ am Monatsende/Monats-anfang entsprechend besetzt werden. Der Standort Bismarckplatz sollte als zentrale Verkaufsstelle unbedingt beibehalten werden.

Herr Weist macht darauf aufmerksam, dass zwar der Bismarckplatz das städtebauliche Zentrum ist, jedoch der Bereich Hauptbahnhof sowie die Haltestelle Betriebshof die meisten Kundenströme aufweisen kann.

gezeichnet  
Hans Joachim Schmidt  
Vorsitzender

**Ergebnis:** Kenntnis genommen

## Sitzung des Stadtentwicklungs- und Verkehrsausschusses vom 16.06.2009

Ergebnis der öffentlichen Sitzung des Stadtentwicklungs- und Verkehrsausschusses vom 16.06.2009

### 2.1 ö RNV-Kundenzentrum

Informationsvorlage 0077/2009/IV

Zu Beginn der Sitzung wird der Sachantrag der SPD vom 16.06.2009 als Tischvorlage (Anlage 2) verteilt.

Erster Bürgermeister Stadel geht nochmals kurz auf die rechtliche Situation des Verhältnisses zwischen Stadt Heidelberg und RNV ein.

#### Es melden sich zu Wort:

Stadträtin Spinnler, Stadtrat Weirich, Stadtrat Weiss, Stadtrat Dr. Weiler-Lorentz, Stadträtin Beck, Stadtrat Brants, Stadtrat Prof. Dr. Sonntag

Folgende Punkte werden angesprochen:

- Historie der Schließung und Verlagerung des Kundenzentrums
- RNV ist ein Dienstleistungsunternehmen
- Die Auflösung des Kundenzentrums am Bismarckplatz war auch im Aufsichtsrat nicht bekannt
- Stadt und Kunden wurden übergegangen
- Möglichkeiten der Stadt, die städtischen Interessen sicherzustellen bzw. durchzusetzen
- Der Antrag der SPD-Fraktion wird im Gremium von einer breiten Mehrheit unterstützt.
- Rechtsverhältnis Stadt und RNV

Nach Diskussion im Gremium einigt man sich auf folgenden **Antrag**:

Der Gemeinderat fordert den Oberbürgermeister auf, mit der RNV baldmöglichst in Verhandlungen zu treten, mit dem Ziel am Bismarckplatz wieder ein Kundenzentrum mit folgenden Serviceleistungen einzurichten:

- Verkauf aller Fahrkarten
- Beratung
- Auskunft

Erster Bürgermeister Stadel stellt diesen Antrag zur Abstimmung.

**Abstimmungsergebnis:** einstimmig beschlossen

gezeichnet  
Bernd Stadel  
Erster Bürgermeister

**Ergebnis:** Kenntnis genommen mit Arbeitsauftrag an die Verwaltung

## Sitzung des Gemeinderates vom 02.07.2009

Ergebnis der öffentlichen Sitzung des Gemeinderates am 02.07.2009:

### 23.1 RNV-Kundenzentrum Informationsvorlage 0077/2009/IV

Der **Antrag** aus dem Stadtentwicklungs- und Verkehrsausschuss wird erneut gestellt und von Oberbürgermeister Dr. Würzner zur Abstimmung aufgerufen:

Der Gemeinderat fordert den Oberbürgermeister auf, mit der RNV baldmöglichst in Verhandlungen zu treten, mit dem Ziel, am Bismarckplatz wieder ein Kundenzentrum mit folgenden Serviceleistungen einzurichten:

- Verkauf aller Fahrkarten
- Beratung
- Auskunft

**Abstimmungsergebnis:** beschlossen bei 1 Gegenstimme und 3 Enthaltungen

gezeichnet

Dr. Eckart Würzner  
Oberbürgermeister

**Ergebnis:** Kenntnis genommen mit Arbeitsauftrag an die Verwaltung

## I. Prüfung der Nachhaltigkeit der Maßnahme in Bezug auf die Ziele des Stadtentwicklungsplanes / der Lokalen Agenda Heidelberg

### 1. Betroffene Ziele des Stadtentwicklungsplanes

Nummer/n: (Codierung)	+ / - berührt:	Ziel/e:
MO 1	+	Umwelt-, stadt- und sozialverträglichen Verkehr fördern <b>Begründung:</b> Der Ausbau des ÖPNV-Kundenzentrums erhöht die Qualität in der Kommunikation und verbessert damit auch den Zugang zum vorhandenen öffentlichen Personennahverkehr.

### 2. Kritische Abwägung / Erläuterungen zu Zielkonflikten:

keine

## II. Begründung:

Im RNV-Kundenzentrum am Bismarckplatz findet heute zum einen Beratung von Kunden und potenziellen Kunden statt, zum anderen der Verkauf von allen Fahrkartenarten des Verkehrsverbundes Rhein-Neckar (VRN) beziehungsweise der Rhein-Neckar-Verkehr GmbH (RNV). Die Beratung beinhaltet auch das Einnehmen beziehungsweise die Diskussionen über erhöhtes Beförderungsentgelt.

Im Kundenzentrum am Bismarckplatz ist derzeit keinerlei Diskretion bei solchen Vorgängen möglich. Ferner sind nur zwei Beraterplätze vorhanden außer den beiden Verkaufsschaltern.

In Mannheim und Ludwigshafen konnte die RNV bereits in großzügige und moderne Räume umziehen.

Damit an allen Standorten von RNV-Kundenzentren die gleichen Bedingungen geboten werden können, hat die RNV seit Frühling 2008 nach einer Lösung für den Bismarckplatz gesucht.

Nachdem die Erweiterung des bestehenden Gebäudes ausschied und die Suche nach einem geeigneten Ladenlokal erfolglos blieb, hat sich die RNV zum Umzug an den Hauptbahnhof entschlossen.

Dort werden auf rund 200 Quadratmetern Fläche fünf Beraterplätze geschaffen, sodass hier eine komfortable Kundenberatung ermöglicht werden kann.

Folgende Dienstleistungen und Fahrkarten werden zukünftig exklusiv im Kundenzentrum angeboten und verkauft:

- Fahrplan-Auskünfte und -Ausdrucke
- Ausstellung von Jahreskarten und von Ersatzjahreskarten
- Abwicklung von Fahrausweis-Erstattungen
- Einzahlungen von erhöhtem Beförderungsentgelt
- Ausführliche Kunden- und Tarifberatung
- Annahme von Anregungen und Beschwerden
- Annahme von Automatenreklamationen
- Beratung und Abschluss CarSharing-Verträge Stadtmobil Rhein-Neckar AG
- Fahrplanbücher (gibt es sowohl im Kundenzentrum als auch in den Agenturen).

Viele dieser Dienstleistungen sind auch telefonisch beziehungsweise über das Internet möglich.

Das Semesterticket kann direkt bei der Universität Im Neuenheimer Feld und am Universitätsplatz in der Altstadt erworben werden.

Darüber hinaus wird der Kiosk (Thoma) am Bismarckplatz ebenso wie die anderen Verkaufsstellen im RNV-Gebiet besser als RNV-Verkaufsstelle kenntlich gemacht werden. Der Kiosk (Thoma) hat werktags von 5:30 bis 18:00 geöffnet, an Samstagen von 10:00 bis 18:00 Uhr und wird folgende Dienstleistung anbieten (siehe auch Anlage 1):

## VRN-Fahrausweis-Verkauf im Verkehrsgebiet Heidelberg



	Agentur Thoma Bismarckplatz*
<b>Einzel- und Mehrfahrten</b>	
Einzelfahrschein Erwachsene	x
Einzelfahrschein Kind	x
City-Tarif Heidelberg	x
City-Tarif Ludwigshafen	x
Quadrat-Ticket Mannheim	x
BC-Ticket Erwachsene	x
Mehrfahrtenkarte Erwachsene	x
Mehrfahrtenkarte Kind	x
Ticket 24	x
Ticket 24 PLUS	x
3-Tages-Karte	x
<b>Zeitkarten</b>	
Wochenkarte Jedermann	x
Wochenkarte Ausbildung	x
Monatskarte Jedermann	x
Monatskarte Ausbildung	x
Monatskarte Senioren	x
Semester-Ticket	x
Anschluss-Semester-Ticket	x
Entdecker-Ticket	x
<b>Verbundübergreifende Angebote</b>	
Baden-Württemberg-Ticket Gruppe	x
Baden-Württemberg-Ticket Single	x
Hessenticket	x
Rheinland-Pfalz-Ticket Single	x
Rheinland-Pfalz-Ticket Gruppe	x
Schönes-Wochenende	x

<b>Kombi-Tickets</b>	
Maimarkt-Ticket Kind	x
Maimarkt-Ticket Erwachsene	x
Heidelberg Card	x
Erlebnis-Ticket-Erwachsene-Gruppe	x
Erlebnis-Ticket-Erwachsene	x
Erlebnis-Ticket-Kinder-Gruppe	x
Erlebnis-Ticket-Kind	x
<b>Jahreskarten</b>	
RheinNeckar-Ticket	x**
Karte ab 60	x**
Job-Ticket	x**
Maxx-Ticket	x**
Jahreskarten Jedermann	x**
Freizeit-Ticket	x**
SuperMAXX-Ticket	x**
Hunde-Ticket	x**
<b>Fahrplanverkauf</b>	x

Anmerkungen:

\*Das vollständige Verkaufssortiment steht in Kürze bei allen Verkaufsenturen in Heidelberg zur Verfügung.

Die Verkaufsenturen werden zur Zeit mit einer neuen Verkaufstechnologie ausgestattet.

\*\*Für diese Produkte werden in der Agentur nur Bestellscheine ausgegeben und entgegen genommen.

Der Fahrausweisverkauf auf den Straßenbahnen wurde zum 01.11.2008 eingestellt.

Im Falle der Jahreskarten gibt es grundsätzlich die Möglichkeit der Beantragung auf dem Postweg. Im Gegensatz zu den übrigen Verkaufsenturen in Heidelberg, wird der Standort Bismarckplatz durch die Möglichkeit, der Ausgabe und Abgabe von Bestellscheinen für Jahreskarten erweitert (in der Regel kurze Bearbeitungszeit).

Grundsätzlich ist die Bestellung von Jahreskarten auch auf dem Postweg (per Bankeinzug) möglich (Bearbeitungszeit kann länger dauern). In einem Kundenzentrum kann der jeweilige Antrag mit dem entsprechenden Geldbetrag direkt abgegeben werden (in der Regel kurze Bearbeitungszeit).

Die Zustellung erfolgt in allen Fällen auf dem Postweg.

gezeichnet

Bernd Stadel

**Anlagen zur Drucksache:**

Lfd. Nr.	Bezeichnung
A 01	Fahrausweissortiment in Heidelberg
A 02	Inhaltlicher Antrag der SPD-Fraktion vom 16.06.2009