

Stadt Heidelberg

Federführung:
Dezernat II, Amt für Verkehrsmanagement

Beteiligung:

Betreff:

Fahrgastbeirat

Informationsvorlage

Beschlusslauf

Die Beratungsergebnisse der einzelnen Gremien
beginnen ab der Seite 2.2 ff.
Letzte Aktualisierung: 25. Mai 2009

Beratungsfolge:

Gremium:	Sitzungstermin:	Behandlung:	Kenntnis genommen:	Handzeichen:
Stadtentwicklungs- und Verkehrsausschuss	07.05.2009	Ö	() ja () nein	
Gemeinderat	20.05.2009	Ö	() ja () nein	

Inhalt der Information:

Die Mitglieder des Stadtentwicklungs- und Verkehrsausschusses sowie des Gemeinderates nehmen die Absicht der Verwaltung, von der Einrichtung eines Fahrgastbeirates abzusehen und statt dessen das Qualitätsmanagement auszubauen und die Entwicklung neuer Beteiligungsformen anzuregen, zur Kenntnis.

Sitzung des Stadtentwicklungs- und Verkehrsausschusses vom 07.05.2009

Ergebnis der öffentlichen Sitzung des Stadtentwicklungs- und Verkehrsausschusses vom 07.05.2009

4 **Fahrgastbeirat** Informationsvorlage 0059/2009/IV

Es melden sich zu Wort:

Stadtrat Holschuh, Stadtrat Emer, Stadtrat Weiss, Stadtrat Weirich, Stadträtin Spinnler, Stadtrat Rehm, Stadträtin Hommelhoff

Folgende Punkte werden angesprochen:

- Kritik hinsichtlich der Länge des Verfahrens und dem nunmehr vorgelegten Vorschlag. Bereits 2006 sei die Einrichtung eines Fahrgastbeirates vom Gemeinderat beschlossen worden. Die Vorlage ist unzureichend.
- Die in jüngster Zeit getroffenen Entscheidungen wären mit einem Fahrgastbeirat besser gelöst worden. Als Beispiel wird u.a. die Verlegung des Kundenzentrums auf dem Bismarckplatz genannt.
- Aufgrund des Tarifverbundes ist es nur sinnvoll beim URN einen Fahrgastbeirat einzurichten. Insgesamt ist zu beachten, dass Heidelberg in einen mehrschichtigen regionalen Kontext eingebunden ist.
- Die ÖPNV-Kompetenz sollte beim Fachamt verstärkt werden.
- Die Fragen des ÖPNV in Heidelberg sollten zuerst politisch im Gemeinderat diskutiert werden.
- Im Rahmen von „RNV 2009“ soll im Gemeinderat diskutiert werden, was die Stadt will, z.B. ein attraktives Studententarifsystem, Kurzstreckentickets, Zeittarife.
- Ein Fahrgastbeirat könnte die Position Heidelbergs im Regionalverbund stärken.
- Der Fahrgastbeirat sollte bei der RNV eingerichtet werden. Moderne Verkehrsunternehmen haben einen Fahrgastbeirat.
- Das Beschwerdemanagement bei der RNV ist schlecht.
- Die RNV ist nicht kundenfreundlich.
- Freiburg ist ein gutes Beispiel zur Einrichtung eines Fahrgastbeirates. Die Fahrgäste sind die besten Experten.
- Der ÖPNV in Heidelberg ist kompliziert. Bei der Stadt muss ein Experte eingestellt werden, der den ÖPNV kennt. Ein Fahrgastbeirat ist daher nicht erforderlich.
- Der Fahrgastbeirat ist der richtige Ort, um Detailprobleme zu bereden.

Im Laufe der Diskussion stellt Stadtrat Emer folgenden **Antrag**

„Die SPD-Fraktion beantragt die Einrichtung eines Fahrgastbeirates bei der Stadt Heidelberg und nicht beim Unternehmen“.

Stadtrat Weiss schlägt vor, die Vorlage zu vertagen. Die Verwaltung solle eine Konzeption vorlegen, was geplant sei.

Die SPD-Fraktion hält an ihrem Antrag fest.

Oberbürgermeister Dr. Würzner sagt daraufhin zu, dass die Verwaltung baldmöglichst eine Detailvorlage erarbeiten werde, die die Konzeption eines Fahrgastbeirates bei der Stadt Heidelberg zum Inhalt habe.

Mit diesem Vorgehen sind die Mitglieder des Stadtentwicklungs- und Verkehrsausschusses einstimmig einverstanden.

gezeichnet
Dr. Eckart Würzner
Oberbürgermeister

Ergebnis: Kenntnis genommen mit Arbeitsauftrag an die Verwaltung

Sitzung des Gemeinderates vom 20.05.2009

Ergebnis der öffentlichen Sitzung des Gemeinderates vom 20.05.2009

16 Fahrgastbeirat
Informationsvorlage 0059/2009/IV

Oberbürgermeister Dr. Würzner teilt mit, dass eine Beschlussvorlage, die die Konzeption eines Fahrgastbeirates bei der Stadt Heidelberg zum Inhalt habe, vor der Sommerpause am 9. Juli 2009 in den Stadtentwicklungs- und Verkehrsausschuss zur Beratung vorgelegt werde.

Es melden sich zu Wort:

Stadträtin Spinnler, Stadtrat Dr. Weiler-Lorentz

Stadträtin Spinnler zeigt sich zuversichtlich, dass durch die Einrichtung eines Fahrgastbeirates die Mitsprache der Fahrgäste ermöglicht werde, mit dem Ziel die Kundenzufriedenheit weiter zu steigern.

Stadtrat Dr. Weiler-Lorentz spricht sich dafür aus, dass bei der Verlagerung der Entscheidungen eine entsprechende Kompetenz hergestellt werden müsse, um Fehler zu erkennen und politisch zum Tragen zu bringen. Er bedauert, dass das Konzept nicht schon heute vorliege.

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:
QU 3	+	Bürger/innenbeteiligung und Dialogkultur fördern Begründung: Beteiligungsmöglichkeit an der qualitativen Weiterentwicklung des ÖPNV Ziel/e:
MO 1	+	Umwelt-, stadt- und sozialverträglichen Verkehr fördern
MO 2	+	Minderung der Belastungen durch den motorisierten Verkehr
MO 3	+	Gleichwertige Erschließung aller Stadtteile vorrangig durch Straßenbahnen
MO 4	+	Ausbau und Verbesserung der vorhandenen Verkehrsinfrastruktur
MO 5	+	Erreichbarkeit der Innenstadt gewährleisten
MO 6	+	Mehr Mobilität ohne mehr motorisierten Verkehr
MO 7	+	„Stadt der kurzen Wege“ und Verkehrsvermeidung fördern Begründung: Durch die Weiterentwicklung des Qualitätsmanagements sollen neue Kunden für den ÖPNV gewonnen und der ÖPNV verbessert werden.

2. Kritische Abwägung / Erläuterungen zu Zielkonflikten:

keine



II. Begründung:

Sowohl aus inhaltlichen als auch aus strukturellen Gründen raten die Stadtverwaltung in Übereinstimmung mit der RNV (Rhein-Neckar-Verkehr GmbH) und dem Verkehrsverbund Rhein-Neckar (VRN) von der Einrichtung eines Fahrgastbeirates bei der jeweiligen Gesellschaft ab. Statt dessen sollen das Qualitätsmanagement ausgebaut und neue Beteiligungsformen entwickelt werden.

1. Bisherige Beratung

Im Rahmen der Beratung und Beschlussfassung über die Fortschreibung des Nahverkehrsplans Heidelberg 2005 – 2010 (DS 0378/2005/BV) wurde vom Gemeinderat am 30.03.2006 die Einrichtung eines Fahrgastbeirates mit beschlossen.

In der Folge wurden in der Sitzung des Stadtentwicklungs- und Verkehrsausschusses am 23.01.2007 unter dem Tagesordnungspunkt „Liniennetzneukonzeption – 1. Umsetzungsbericht“ auf Antrag der SPD-Fraktion Eckpunkte für einen Fahrgastbeirat mehrheitlich beschlossen. Auf Anregung von Herrn Oberbürgermeister Dr. Würzner und mehrheitlicher Zustimmung der Mitglieder des Stadtentwicklungs- und Verkehrsausschusses sollte ein Fahrgastbeirat im Nahverkehrsunternehmen angesiedelt werden.

Mit der Drucksache 0148/2007 wurden der Haupt- und Finanzausschuss sowie der Stadtentwicklungs- und Verkehrsausschuss am 28.11.2007 grundsätzlich über mögliche Konzepte für einen Heidelberger Fahrgastbeirat informiert.

Daraufhin wurde die RNV mit Schreiben vom 18.02.2008, unterzeichnet von Herrn Oberbürgermeister Dr. Würzner gebeten, die Option der Einrichtung eines Fahrgastbeirates zu prüfen und in die Grundsatzüberlegungen zur „RNV 2009“ mit einzubeziehen.

2. Stellungnahmen von RNV und VRN/URN

Die RNV GmbH brachte dieses Thema in die Beratung der Sitzung des Marketing Ausschusses der URN GmbH am 16. April 2008 ein. Dort haben sich die über 30 im URN beteiligten Unternehmen mehrheitlich dafür ausgesprochen, dass es wenig sinnvoll erscheint, einen Fahrgastbeirat beim VRN/URN anzusiedeln, da die Probleme, die man in einem solchen Gremium diskutiere lokal bezogen und nicht von überregionalem Interesse seien. Nach Aussage der Unternehmen, die bereits einen Fahrgastbeirat installiert haben (S-Bahn RheinNeckar, VBL), sind rund 95 % der im Fahrgastbeirat zu diskutierenden Probleme betrieblicher Art und in der Regel verkehrsunternehmensspezifisch.

Nach weiteren internen Diskussionen innerhalb der RNV, insbesondere auch im Hinblick auf die in der Folge im Jahr 2008 in vielen Gremien (auch unter Einbeziehung der Städte Mannheim, Ludwigshafen und Heidelberg) geführten Abstimmungsgesprächen zur rechtlichen Ausgestaltung „RNV 2009“, teilte uns das Unternehmen mit Schreiben vom 03.03.2009 unter anderem mit (siehe Anlage 1), dass man das Beschwerde- und Qualitätsmanagement als ausreichend erachte, so dass „aufgrund der gegebenen Rahmenbedingungen die Einrichtung eines Fahrgastbeirates nicht als notwendig gesehen wird. Außerdem erfordert die Einrichtung und Betreuung dieses Gremiums nicht zu unterschätzende personelle Kapazitäten, die bei der angedachten Federführung bei der RNV nicht vorhanden sind.“

(Hinweis: Zu „RNV 2009“ wird eine eigene Vorlage ebenfalls im Mai 2009 in die gemeinderätlichen Gremien eingebracht.)

3. Qualitätsmanagement auf Basis der neuen EU-Verordnung

Durch die am 03.12.2009 in Kraft tretende EU-Verordnung 1370/2007 werden an die Aufgabenträger erhöhte Transparenzvorschriften bei der Ausschreibung als auch bei der internen Vergabe von Verkehrsleistungen im ÖPNV gestellt.

Bei der Vergabestelle des VRN, welche für den Rhein-Neckar-Kreis und den Kreis Bergstraße bereits Wettbewerbsverfahren im Buslinienverkehr durchführte, führten die zwischen den Betreibern und den Aufgabenträgern abgeschlossenen Verträge, die auch qualitative Vorgaben an die Betriebsführung beinhalten dazu, dass der Aufgabenträger die Einhaltung dieser Vorgaben kontrollieren muss. Diese Kontrolle erfolgt stichprobenartig durch die Vergabestelle des VRN. Derzeit ist man dabei, intern zwischen VRN und URN abzustimmen, wie zukünftig das Qualitätsmanagement gestaltet werden soll.

Auch in der vertraglichen Ausgestaltung zu „RNV“ 2009 wird das Qualitätsmanagement eine bedeutende Rolle spielen.

Wie die Stadt als Aufgabenträgerin dieser Kontrollfunktion nachkommt, ist derzeit noch nicht abschließend innerhalb der Verwaltung abgestimmt.

Darüber hinaus fordert die neue EU-Verordnung 1370/2007 nach Artikel 7 Absatz 1 von der „zuständigen Behörde“ im Rahmen der jährlichen Berichtspflicht unter anderem, dass dieser eine Kontrolle und Beurteilung der Leistungen, Qualitäten und Finanzierung des öffentlichen Verkehrsnetzes ermöglicht.

4. Vorhandene Instrumente zur Kundeneinbindung

Die Erfahrungen und das Stimmungsbild der Kunden lassen sich durch das Beschwerdemanagement des VRN und der RNV sowie durch die regelmäßigen Kundenbefragungen der RNV (Qualitätsmanagement) gut erfassen.

Die durch die gemeinderätlichen Gremien eingebrachten Anträge und die direkten Kontakte zu verschiedenen Interessensvertretungen (Schulen, Firmen, Verbänden etc.) ermöglichen es bisher, teilweise auch kurzfristig Lösungsmöglichkeiten für spezielle ÖPNV-Nutzergruppen in Zusammenarbeit mit der RNV anzubieten.

Erfahrungsgemäß handelt es sich bei den Mitgliedern eines Fahrgastbeirates primär um Menschen, die den ÖPNV intensiv nutzen. Deren Wünsche und Erfahrungen decken sich dann oft weitgehend mit denen aus dem Beschwerde- und Qualitätsmanagement ableitbaren Sachverhalten.

5. Ansätze zur qualitativen Weiterentwicklung durch neue Beteiligungsformen

Wenn man hingegen das Ziel verfolgt, den ÖPNV auch für diejenigen attraktiv zu machen, die Busse und Bahnen selten oder nie nutzen bzw. sich gar von diesem Verkehrsmittel wegbewegen, entsteht ein anderer Blickwinkel.

So stellt sich die Frage, welche Defizite existieren, die verhindern, dass Menschen die grundsätzlich offen für die Nutzung des ÖPNV als **ein** Fortbewegungsmittel sind, dies auch tun. Viele Nicht-Nutzer haben grundsätzlich Interesse und Bereitschaft, den ÖPNV hier und da mal „auszuprobieren“, es fehlt Ihnen aber an den benötigten Informationen oder das Angebot entspricht nicht ihren Bedürfnissen. Sie tragen dies aber auch nicht nach außen, schreiben keine Beschwerdebriefe und würden auch nicht einem Fahrgastbeirat beitreten.

Eine weitere besonders interessante Zielgruppe sind die sogenannten „Multimodalen“, diejenigen, die zwischen verschiedenen Verkehrsmitteln wechseln oder offen dafür sind dies zu tun. Mit dem Fahrrad zum Bäcker, per Straßenbahn in die Innenstadt, mit dem Auto zur Oma und mit der S-Bahn in die Pfalz: die Gruppe der Menschen die ihr Verkehrsmittel je nach Ziel, Mitfahrenden, Tageszeit, Gepäck, Wetter oder sonstigen Kriterien wechseln, nimmt zu. Auch dieser Personenkreis würde einem Fahrgastbeirat nicht beitreten.

Auch Kunden die sich vom ÖPNV wieder abwenden, werden in der Regel nicht nach ihren Gründen gefragt. Das gilt für „Abwanderungen aus Unzufriedenheit“ ebenso wie für Jugendliche, die auf das Auto umsteigen.

Die Verwaltung möchte sich mit der RNV und ggf. auch mit dem VRN darüber austauschen, wie Einschätzungen, Erfahrungen und Wünsche dieser oben skizzierten Zielgruppen besser erfasst werden und in die Angebots- und Tarifplanung einfließen können. Wir gehen davon aus, dass dies nicht nur zu einem höheren Erkenntnisgewinn führt als die Einrichtung eines Fahrgastbeirates, sondern auch zu umsetzbaren Maßnahmen führen kann.

Zu diesem Thema werden wir das Gespräch mit der Abteilung Marketing und Vertrieb der RNV suchen.

gez.

Bernd Stadel

Anlagen zur Drucksache:	
Lfd. Nr.	Bezeichnung
A 1	Schreiben der Geschäftsführung der RNV GmbH vom 03.03.2009 (Vertraulich – nur zur Beratung in den Gremien!)