

Stadt Heidelberg

Federführung:
Dezernat II, Amt für Verkehrsmanagement

Beteiligung:

Betreff:

RNV-Kundenzentrum

Informationsvorlage

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.

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 Begründung: 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*
Einzel- und Mehrfahrten	
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
Zeitkarten	
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
Verbundübergreifende Angebote	
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

Kombi-Tickets	
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
Jahreskarten	
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**
Fahrplanverkauf	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