

Vorstandsbereich: 4		Fachdienst: 466		Datum: 08.01.2024	
Vorlagen-Nr.: 13/2024		gez.: Homölle / Bakenecker-Serné			
Beraten im öffentlichen Teil					
Rat			Sitzung am 24.01.2024		TOP 5.1
Mitzeichnungen:					
Kämmerer	VB 4	VB 3	VB 1/2		
gez. Eising	gez. Groß-Holtick	gez. Cichon	gez. Doetkotte		
Anlage(n): 1			Der Bürgermeister		
Antrag der SPD-Fraktion "Situation G-Mobil"			gez. Doetkotte		

**Antrag der SPD-Fraktion vom 05.01.2024;
"Situation G-Mobil"**

Entwurf des Beschlusses:

Der Rat der Stadt Gronau (Westf.) fasst folgenden Beschluss:

Der Rat der Stadt Gronau nimmt die Ausführungen der Verwaltung zur aktuellen Entwicklung des G-Mobils zur Kenntnis.

1. Rechtsgrundlage/ n:

§ 48 Abs. 1 GO NRW, § 4 Abs. 1 der Geschäftsordnung des Rates

Zuständig für die Entscheidung:

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Bürgermeister | <input type="checkbox"/> Fachausschuss |
| <input type="checkbox"/> Haupt- und Finanzausschuss | <input checked="" type="checkbox"/> Rat |

2. Finanzielle Auswirkungen:

- Keine
- Ertrag / Einzahlung, Höhe:
- Aufwand / Auszahlung
 - investiv, Höhe:
 - konsumtiv, Höhe:
 - jährliche Folgekosten, Höhe:
 - Mittel im Haushalt veranschlagt, Produkt:
ODER
 - Mittel stehen i.R.d. Budgetdeckung bereit.
ODER
 - über-/außerplanmäßige Mittelbereitstellung.
- Sonstiges:

3. Klimaauswirkungen:

positiv negativ Keine

Erläuterungen der Klimaauswirkungen:

4. Sachdarstellung:

Die SPD-Fraktion hat mit Mail vom 07.01.2024 beantragt, die Angelegenheit „Situation G-Mobil“ auf die Tagesordnung zu nehmen.

Weitere Einzelheiten können dem beiliegenden Antrag entnommen werden.

In Abstimmung mit den Kollegen der RVM werden die Fragen aus dem Antrag wie folgt beantwortet:

Ist es richtig, dass Kundenanfragen nicht befriedigt werden können? In welchem Umfang ist dies der Fall?

Es ist richtig, dass nicht alle Kundenanfragen beantwortet werden können. Der genaue Umfang ist schwer festzustellen, da ein Großteil jener Anfragen, die vorerst ins Leere laufen, zu einem späteren Zeitpunkt zu erfüllen sind. Bis zum Herbst 2023 war die Quote der nicht beantworteten Kundenanfragen unbedenklich. Durch verschiedene Faktoren, die sich überlagern, wie schlechte Witterung, Deutschlandticket und die dadurch nicht mehr auszuschließende Schülerbeförderung, hat sich die Situation verschärft.

Von Beginn an war vorgesehen, dass der Schulverkehr nicht mit dem G-Mobil geleistet wird. Das SchulwegMonatsTicket hat nicht zur Nutzung des G-Mobils berechtigt. Durch die Umstellung des SchulwegMonatsTickets auf das Deutschlandticket hat sich die Situation verändert. Eine Zunahme des Schülerverkehrs in diesem Maße war nicht zu erwarten, da nach vorheriger Auskunft des Schulamtes nur ein geringer Anteil der Schülerschaft zur Umstellung berechtigt war. Demnach ist zu erwarten, dass viele Schüler ergänzend zum herkömmlichen SchulwegMonatsTicket ein DeutschlandTicket erworben haben, was in dieser Form nicht zu kalkulieren war.

- Ist es richtig, dass die Nutzung des G-Mobils in der Regel nur bei längerfristiger Vorabbuchung möglich ist? In welchem Umfang können Spontanbuchungen befriedigt werden?

Die Nutzung der Vorabbuchung war bereits von Beginn an die Empfehlung und ist immer so kommuniziert worden. Dementsprechend haben wir von Beginn an nur einen verhältnismäßig geringen Anteil an Sofortbuchungen verzeichnet. Dieser Anteil hat sich auch nicht nennenswert verändert. Im April 2023 (vor Einführung des Deutschlandtickets) wurden 17% aller Fahrten als Sofortbuchungen durchgeführt, im bislang kritischsten Monat November 2023 waren es immer noch 15%. Demnach hat sich die Situation kaum geändert. Die Nicht-Verfügbarkeit ist auch in den Hauptverkehrszeiten am stärksten ausgeprägt, was durch den Schülerverkehr leider sehr verstärkt wird. Insgesamt können nach wie vor in ähnlichem Maße wie noch vor einem halben Jahr Spontanbuchungen getätigt werden.

- Ist davon auszugehen, dass die Nachfrage mittelfristig das Angebot übersteigt, sodass die Anschaffung eines/weiterer Fahrzeuge oder auch die Einrichtung einer zusätzlichen Stadtbuslinie, wie sie vom RVM in der Sitzung des MUK vom 16.05.23 angeregt wurde, sinnvoll bzw. erforderlich ist.

Sollte es nach wie vor nicht möglich sein, die Schüler mit Deutschlandticket aus dem G-Mobil auszuschließen, ist zu befürchten, dass – zumindest im Winter und bei schlechtem Wetter – die derzeitigen Kapazitäten in den Hauptverkehrszeiten nicht mehr ausreichen, um den über 2 ½ Jahre

hinweg etablierten hohen Standard beizubehalten. Ein weiteres Fahrzeug oder eine entlastende Linie könnten mutmaßlich Abhilfe schaffen.

- Was hat die Verwaltung bisher unternommen, um die mehrfach beklagte Servicequalität, z. B. bei telefonischen Buchungen, zu verbessern.

Die angesprochene „mehrfach beklagte Servicequalität“ ist uns nur punktuell bekannt. Solange die unzufriedenen Nutzer sich nur an die Presse und die Politik und nicht direkt an die RVM wenden, kann darauf nicht reagiert werden. Es können etwaige Probleme nur identifiziert werden, wenn die Informationen zur buchenden Person, Tag und Uhrzeit der Buchung vorliegen. Es ist davon auszugehen, dass ein großes und etabliertes Callcenter grundsätzlich eine hohe Servicequalität liefert (mit Ausnahme der Ortskenntnis), es aber sicherlich vereinzelt Mitarbeiter gibt, die diesen Standard nicht erfüllen. Anfängliche Probleme wurden aufgrund der Hinweise der Nutzer ausgebessert. So hat beispielsweise die Nummerierung der Haltestellen zu einer einfacheren Kommunikation geführt.

Um weitere Verbesserung zu schaffen, ist das Feedback der Kunden erforderlich. Mit den o.g. Infos kann kontrolliert werden, wo Probleme beim Ablauf der Buchung oder Fahrt vorliegen. Daraufhin kann in Abstimmung mit dem CallCenter gezielt nachbessert werden.

Grundsätzlich gibt es nur wenige Callcenter in Deutschland, die eine derartige Leistung anbieten können. Lokal mehrere Mitarbeiter bei der Stadt einzustellen, die alle Buchungen entgegen nehmen, ist personell und wirtschaftlich sicherlich nicht tragbar und gewünscht. Die fehlende Ortskenntnis ist nicht optimal, jedoch auch keine Voraussetzung, da die „Koordination der Fahrzeuge“, wie es im Antrag genannt wird, systemseitig automatisch passiert und im Callcenter ausschließlich die Kundenwünsche 1:1 eingegeben werden.

Grundsätzlich wird allen Kundinnen und Kunden empfohlen, entweder die App oder die Webbuchung zu nutzen, da diese deutlich mehr Vorteile ggü. der telefonischen Buchung bieten. Hierzu bieten wir auch gerne nochmal gezielte Erklärungen oder Vor-Ort-Termine an, in der Vergangenheit wurde dieses Angebot leider nicht gut angenommen und deshalb wieder eingestellt. Eine Schritt-für-Schritt-Anleitung mit Bildern befindet sich auf der Homepage der Stadt Gronau zum Download.

Langfristig ist es wünschenswert, die Telefonbuchung gar nicht mehr anbieten zu müssen, da diese zu vielen Problemen und hohen Kosten führt. Solange jedoch noch rund 7% aller Fahrten telefonisch gebucht werden, wird darauf nicht verzichtet, um keine Nutzergruppen auszuschließen.

Bzgl. der Verfügbarkeit wird aktuell in enger Abstimmung mit dem Softwareanbieter und dem Fahrdienstleister an mehreren Lösungsansätzen gearbeitet. Dies ist zum einen, die von Schülern verstärkt frequentierten Haltestellen zu den Stoßzeiten nur noch mit einem Teil unserer Fahrzeuge zu bedienen. Eine geringe Hoffnung besteht, dass Schüler-Deutschlandtickets eine separate Kennzeichnung erhalten, über die die Möglichkeit besteht, dass diese wie zuvor das SchulwegMonatsTicket ausschließen zu können. Dies ist eine bundespolitische Entscheidung.

Auch Sanktionierungsmöglichkeiten für Fahrgäste, die vermehrt nicht zur Fahrt erscheinen oder sehr kurzfristig stornieren, werden geprüft. Hier sind aufgrund rechtlicher Vorgaben jedoch aktuell keine erfolgsversprechenden Maßnahmen in Aussicht.

Darüber hinaus wird die Anpassung des Algorithmus der App geplant, so dass zukünftig wieder mehr Fahrtenfragen zusammengelegt werden, auch wenn dies unter Umständen zu leicht erhöhten Fußwegen und Fahrtzeiten führen könnte. Die etwas längeren Fahrtzeiten werden hier nach wie vor kürzer ausfallen als im herkömmlichen Busverkehr. Der Softwareanbieter erarbeitet hier aktuell einen Vorschlag.

Grundsätzlich wird das Buchungsverhalten der Fahrgäste genau beobachtet und in Abstimmung mit dem Fahrdienstleister werden auch weiterhin Anpassungen vorgenommen, zu welcher Zeit wie viele Fahrzeuge im Einsatz sind, ohne die Gesamtstunden hier zu erhöhen. Nach der letzten Anpassung im Juni ist jedoch keine Optimierung erforderlich gewesen.

Die beschriebene mangelnde Sauberkeit in den Fahrzeugen wurde bislang gegenüber der Verwaltung oder der RVM noch nie thematisiert. Grundsätzlich werden die Fahrzeuge mindestens wöchentlich von innen und außen gründlich gereinigt, bei Bedarf auch öfter. Eine permanente Reinigung im laufenden Betrieb ist – genau wie im Busverkehr – unmöglich. Insbesondere aufgrund der aktuellen Wetterlage lassen sich Verschmutzungen ab dem Zeitpunkt des ersten beförderten Fahrgastes kaum vermeiden.

Grundsätzlich bittet die RVM darum, dass auch bei Beschwerden, die direkt an die Politik gerichtet sind, der Hinweis erfolgen müsste, sich mit allen Details zu Namen, Verbindung und Uhrzeit/Tag auch direkt an die RVM (od.support@rvm-online.de) zu wenden. Die entsprechenden Rückmeldungen werden immer sehr ernst genommen. Es wird versucht das Angebot auf Basis des Feedbacks zu optimieren. Es kann jedoch nur nachgebessert werden, wenn die Probleme bekannt sind.

Bisher zeigen sowohl die Befragung aus 2022 als auch die Bewertung in der App eine hohe Kundenzufriedenheit. Der im Presseartikel und in den sozialen Medien zitierte Erfolg und die hohe Kundenzufriedenheit beziehen sich auf alle bisher gemachten Erfahrungen der letzten 2 ½ Jahre, nicht auf die kürzliche, noch nicht ausgewertete Nutzendenbefragung. Auch die Kundin aus dem Presseartikel hat bis zu besagtem Tag immer gute Erfahrungen gemacht, wie zu lesen ist.

5. Alternativen: