

**Sitzungsvorlage Nr. 0114/2020/KREIS**

<b>Beratungsfolge</b>	<b>Datum</b>	<b>Status</b>
Ausschuss für Wirtschaft, Verkehr und Bauen	27.05.2020	öffentlich

<b>Zuständige Facheinheit:</b> 36 - Fachbereich Verkehr	<b>Berichterstatter/-in:</b> Verwaltungsvorstandsmitglied Dr. Elisabeth Schwenzow
--	---

**Beratungsgegenstand:**

Einrichtung einer zentralen Beschwerdestelle für den ÖPNV im Münsterland - Sachstand zum Antrag der SPD-Fraktion vom 04.11.2019

**Beschlussvorschlag:**

Die Sitzungsvorlage zur Einrichtung einer zentralen Beschwerdestelle für den ÖPNV im Münsterland wird zur Kenntnis genommen.

**Sachdarstellung:**

Die SPD hatte für die Sitzung des Ausschusses für Wirtschaft, Verkehr und Bauen am 25.11.2019 beantragt, eine zentrale Beschwerdestelle für den ÖPNV im Münsterland zu beschließen. Ähnliche Anträge der SPD wurden auch in anderen Münsterlandkreisen gestellt.

Die Verwaltung wurde beauftragt, mit den anderen Münsterlandkreisen und der Stadt Münster gemeinsam eine zentrale Beschwerdestelle weiter zu entwickeln (insbesondere: „Die Schlaue Nummer“ und „Bus und Bahn im Münsterland-App“ (BuBiM-App)). Diese Beschwerdestelle soll gewährleisten, dass die Beschwerden an das zuständige Unternehmen oder Aufgabenträger weitergeleitet werden. Sie soll den Umgang mit der Beschwerde begleiten und sicherstellen, dass ihr dementsprechend nachgegangen wird.

In der Sitzung war ausgeführt worden, dass das Land NRW seit mehreren Jahren bei der WVG ein Kompetenzzentrum Fahrgastinformation eingerichtet hat. Es ist jetzt Teil des Kompetenzzentrums Digitalisierung (KCD) und hat die Aufgabe, die landesweit einheitliche „Schlaue Nummer“ insbesondere im Rahmen der Dachmarke mobil.nrw zu organisieren und zu entwickeln.

ZVM Bus und WVG haben gemeinsam die Entwicklung einer zentralen Beschwerdestelle vorbereitet.

Demnach ist zentral die Entwicklung einer einheitlichen Eingabemaske, die mit einer entsprechenden Datenbank verbunden ist. Diese Maske wird schon heute vom Callcenter der „Schlaue Nummer“ genutzt, z. B. dann, wenn telefonisch Beschwerden vorgebracht werden.

Im nächsten Schritt geht es darum, dass auch RVM wie ZVM Bus dieses Formular für die Webseiten bubim.de und rvm-online.de nutzen können. Auch für die bubim-App soll es entwickelt werden. Die Fahrgäste können dort ihre Wünsche, Beschwerden und Anregungen

eintragen. Dann fließen alle Beschwerden in die Datenbank des Callcenters der „Schlaue Nummer“ und können ggf. zur zeitnahen Bearbeitung an die einzelnen Verkehrsunternehmen verteilt werden. Der Fahrgast erhält eine entsprechende Abgabenaachricht. Die Verkehrsunternehmen informieren die „Schlaue Nummer“, wenn der Vorgang abgeschlossen wurde.

Diese Entwicklung muss in den nächsten Monaten beauftragt und umgesetzt werden. Bedingt durch die Corona-Einschränkungen kommt es hier aktuell zu Verzögerungen.

Aus dem Tenor der Beschwerden kann schließlich über einen großen Teil der im Münsterland aufkommenden Beschwerden ein Bericht gefertigt werden, der über einen längeren Zeitraum auch die Bewertung von Tendenzen zulässt.

Zahlreiche Fahrgäste beschwerten sich direkt bei Verkehrsunternehmen wie z. B. der Deutschen Bahn. Über wettbewerbliche Verfahren und Verkehrsverträge sollten im Rahmen der Qualitätsstandards die Verkehrsunternehmen zu Meldungen an die Datenbank verpflichtet werden. Somit wird sich zukünftig nach und nach ein vollständiges Bild über den Tenor der Beschwerden ergeben.

Schwieriger gestaltet sich die Qualitätskontrolle, ob Missstände abgeschafft werden konnten. Hier werden die Rückmeldungen von Profitestern, aber auch der Fahrgäste Hinweise auf Verbesserungen geben.

Zukünftig soll die Zentralität der „Schlaue Nummer“ noch dadurch gestärkt werden, dass hier auch Auskunft über Fahrradmietsysteme und Carsharing gegeben werden.

WVG und ZVM Bus entwickeln einen Katalog mit Vorschlägen für eine Wiedergutmachung des entstandenen Ärgers, was die Fahrgäste erfahrungsgemäß erfreut.

**Finanzielle Auswirkungen:** Ja  Nein , da nur Kenntnisnahme des Sachstandes.

Höhe der finanziellen Auswirkungen: --- €

Anpassung im laufenden Haushalt erforderlich: Ja  Nein   
(ggf. weitere Erläuterungen)

Produkt Nr./Bezeichnung:

Kontengruppe Nr./Bezeichnung:

Finanzierungsbeitrag Dritter: Ja  Nein   
(ggf. weitere Erläuterungen)

Finanzielle Auswirkungen in Folgejahren: Ja  Nein   
(ggf. weitere Erläuterungen)

### **Klimafolgenabschätzung:**

Klimafolgen, die sich aus einem ggf. zukünftigen positiven Beschluss ergeben könnten, wären

positiv: Mit zunehmender Zufriedenheit der Fahrgäste aufgrund des wertschätzenden Umgangs ihrer Beschwerden, werden sie weiterhin mit Bus und Bahn unterwegs sein und auch im Bekanntenkreis für den ÖPNV werben. Klimaschädlichere Autofahrten können somit vermieden werden.

nicht zu erwarten / sind nicht ersichtlich

- nicht wesentlich (z.B. in Folge von Geringfügigkeit, fehlender Unmittelbarkeit, sich weitgehend neutralisierender Wechselwirkungen)
- negativ – Klimaschonendere Alternativen
  - kommen aus Sicht der Verwaltung nicht in Betracht (*bei Bedarf Ausführungen durch FE*), weil...
  - werden von der Verwaltung aus folgenden Gründen nicht vorgeschlagen (z.B. Wirtschaftlichkeit, Kosten, technische Risiken, Verlässlichkeit, etc.):  
*Ausführungen durch FE*