

Antwort der Verwaltung auf die Anfrage der/des : **PIRATENundPARTEI-Ratsgruppe**

für die Sitzung des Rates am : **15.03.2019**

THEMA : **„Kundenservice und Fahrgastsicherheit bei der GöVB“**

Antwort erteilt : **Stadtbaurat Dienberg**

Zu der Anfrage wird wie folgt Stellung genommen:

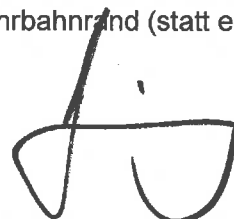
Zu 1: Das Fahrpersonal wird regelmäßig zu den genannten Themen geschult. Im Rahmen der gesetzlich vorgeschriebenen Weiterbildung der Berufskraftfahrer wird bei der GöVB im Modul 5 dieser Themenbereich geschult. Darüber hinaus fand eine spezielle Schulung für Fahrpersonale mit den Schwerpunkten höflicher Umgang mit Fahrgästen und Beherrschen von schwierigen Situationen statt. Eine Wiederholung ist geplant.

Zu 2: Die GöVB bietet gemeinsam mit dem VSN unter anderem sogenannte Rollatorschulungen an, bei denen Betroffene während einer Veranstaltung das richtige Verhalten beim Ein- und Aussteigen sowie im Bus üben können. Weiterhin gibt es im Rahmen des Projekts „Inklusion Bewegen“ Busfahrer/innen-Schulungen mit Betroffenen, die für die jeweiligen Einschränkungen sensibilisieren.

Zu 3: Es gibt ein Qualitätsmanagement, in dem auch die Kundenzufriedenheit Bestandteil ist. Sie wird jährlich zudem durch ein unabhängiges Institut ermittelt.

Zu 4: Seit 2017 gibt es in Zusammenarbeit mit der PFH Göttingen unter Leitung von Prof. Dr. Gutmann (Gesundheitspsychologie) und der Barmer Krankenkasse das Programm „Stress aktiv!“. Es wurden Workshops durchgeführt zu den Themen „Entspannung in der Muskulatur“, „Entspannter im Denken“ und „Entspannter im Gespräch“. Darüber hinaus arbeitet die GöVB mit der Notfallseelsorge der Asklepios-Klinik zusammen. Für 2019 wird es ein neues Pilotprojekt zum Thema Stressbewältigung im Fahrdienst als Schulungsprogramm für Fahrer/innen im ÖPNV geben.

Zu 5. Auf Göttingens Straßen kommt es aufgrund hoher Verkehrsbelastung, Baustellen und konkurrierender Interessen verschiedener Verkehrsteilnehmer besonders in den Verkehrsspitzen zu Verspätungen im ÖPNV. Nichtsdestotrotz werden die gesetzlich vorgeschriebenen Lenk- und Ruhezeiten (also auch die Pausenzeiten) bei der GöVB jederzeit eingehalten. Die sogenannten Wendezeiten an den Linienenden können ohnehin nur unter bestimmten Voraussetzungen als Pausenzeiten angerechnet werden. Aufgrund der sehr unterschiedlichen Pünktlichkeit der Busse kann diese Methode nur sehr selten verwandt werden, so dass die meisten Dienste eine sogenannte Blockpause von 30 Minuten plus Wegezeit vorsehen. Eine weitere Entlastung des Fahrpersonals könnte nur durch zusätzliche Maßnahmen der ÖPNV-Beschleunigung erreicht werden. Die Vorrangschaltung an Lichtsignalanlagen, welche seit einigen Jahren nach und nach umgesetzt wird, ist dazu aus Sicht der GöVB nicht ausreichend. Erforderlich sind – so die GöVB – außerdem Busspuren, Busschleusen und Haltestellen am Fahrbahnrand (statt einer Busbucht).



Dadurch könnte die Fahrplansicherheit sowohl für das Fahrpersonal als auch für die Fahrgäste spürbar verbessert werden.

Zu 6: Im Rahmen der Einführung eines Echtzeitsystems für die GöVB-Busse erfolgen zurzeit interne Tests. Wenn diese erfolgreich verlaufen, werden die Echtzeitdaten für die Fahrgäste über die VSN-App sowie die dynamischen Fahrtzielanzeigen im Sommer dieses Jahres zur Verfügung stehen.

Zu 7: Die Infrastruktur am ZOB liegt im Zuständigkeitsbereich der Stadt. Bauliche Veränderungen sind derzeit nicht geplant.

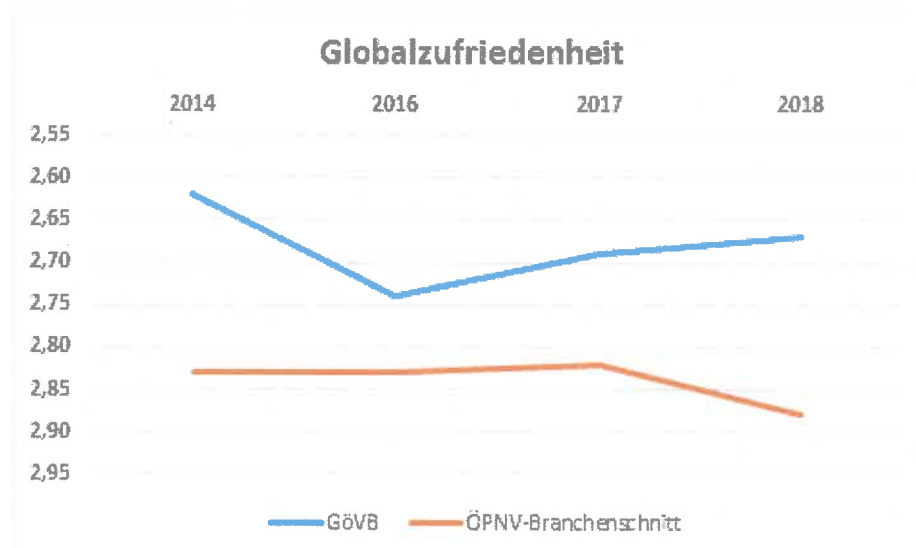
Zu 8: Nein. Die Sichtbarkeit der Bussteigbezeichnungen wird als ausreichend angesehen.

Zu 9: Die GöVB hat im Februar 2019 ein neues, größeres Kundenzentrum bezogen. Dort sollen zusätzliche Mitarbeiter/innen den Kundenservice verbessern; dazu zählt auch die telefonische Erreichbarkeit. Bis jetzt konnten noch nicht alle Stellen besetzt werden.

Zu 10: Die Frage bezieht sich auf das ÖPNV-Kundenbarometer, einer deutschlandweit durchgeführten Befragung von ÖPNV-Fahrgästen. Die GöVB hat sich in dieser Umfrage seit 2016 kontinuierlich verbessert. Anders als in der Anfrage genannt, schnitt die GöVB nicht „lediglich mit einer 3+“ ab, sondern mit „guten 2,69“. Es handelt sich bei dieser Skala **nicht** um Schulnoten. Insbesondere in der Rubrik „(Persönliche) Beratung im Kundenzentrum“ wird die GöVB sehr positiv bewertet. Der Wert verbesserte sich von 2,58 (2014) jedes Jahr auf inzwischen 2,35 (2018). Damit liegt die GöVB in dieser Rubrik auf Platz 3 von allen befragten Verkehrsunternehmen. Die GöVB ist bestrebt, diesen außerordentlich guten Wert weiter zu verbessern.

In der Rubrik „Freundlichkeit des Fahrpersonals“ wird die GöVB 2018 mit 2,64 bewertet und belegt damit einen mittleren Platz.

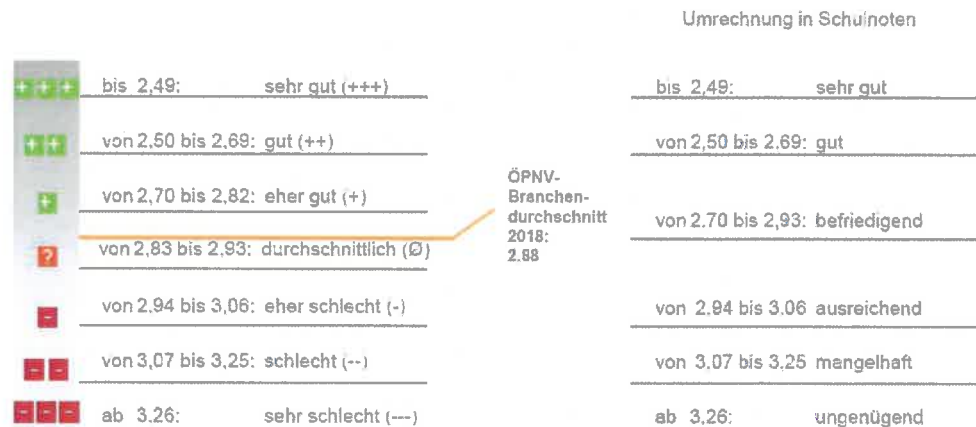
In der allgemeinen Einschätzung („Globalzufriedenheit“) erreicht die GöVB 2018 einen Wert von 2,67 (der Durchschnitt der ÖPNV-Branche liegt bei 2,88) und fällt damit in die Rubrik „gut“.



Einstufung der Bewertungsgruppen Kategorisierung der Zufriedenheitswerte

Empirische Ermittlung der Grenzwerte zur Gruppierung der Bewertungsgruppen:

- Grundlage der Bewertungsverteilung sind die aktuellen Beurteilungen des ÖPNV-Kundenbarometers
- In die Grenzbewertungen "sehr gut" und "sehr schlecht" entfallen 10% aller Beurteilungen
- In die übrigen Gruppen fallen 16% der Beurteilungen



Zu 11: Diese Anregung wurde bereits im Fahrgastbeirat der Stadt Göttingen diskutiert. Es handelt sich hierbei um eine Maßnahme, welche jährlich Kosten in sechsstelliger Höhe hervorrufen würde, allerdings nur einen Nutzen für wenige Fahrgäste böte. Die Fahrgastzahlen in der Schwachverkehrszeit sind generell vergleichsweise gering, so dass die Kosten hierbei in keiner Relation zum Nutzen stehen würden. Sollte der Stadt Göttingen als ÖPNV-Aufgabenträger mehr Geld für den ÖPNV bereitstehen, wäre es sinnvoller, es regelmäßig zu Tageszeiten einzusetzen, in denen mehr Fahrgäste davon profitieren.

Eing.: 31.01.2019

fd.: D/61
zur Weiterleitung an die GÖVB

Anfrage
für den Rat der Stadt Göttingen am 15.02.2019



Ratsgruppe Göttingen

PP-Ratsgruppe
Hiroshimaplatz 1-4
37083 Göttingen

Ansprechpartner:
Lisa Balkenhol
0551 / 400-3077

Göttingen, 31.01.2019

„Kundenservice und Fahrgastsicherheit bei der GÖVB“

Immer wieder erreichen uns Beschwerden von Bürgern bezüglich des Kundenservices der GÖVB.

Wir bitten um folgende Informationen:

1. Werden die Busfahrer geschult in Kundenservice, Freundlichkeit und Fahrsicherheit?

a) Wenn ja: Was sind hier die Schwerpunkte? Welche Ziele werden gesetzt?

2. Wird dabei auch explizit auf die Sicherheit von Fahrgästen im Rollstuhl, mit Rollator oder Kinderwagen eingegangen, die durch einen rasanten Fahrstil besonders während der Fahrt gefährdet sind?

3. Gibt es ein Qualitätsmanagement der GÖVB und beinhaltet dies auch o.g. Themen?

4. Gibt es Angebote seitens der GÖVB zur Stressbewältigung bei den Busfahrern, da diese durch die enge Taktung erheblich unter Druck gesetzt werden?

5. In einem Artikel des Göttinger Tageblatts (24.01.19) [1] wird berichtet, dass durch verschiedene Faktoren, wie Baustellen, zu enge Straßen etc., die Busfahrer teilweise mit erheblichen Verspätungen an den Wendeschleifen ankommen und sich somit ihre Pausenzeit entsprechend verkürzt. Dies belastet die Busfahrer und "mache sie ganz schön fertig", wie es im Artikel heißt. Diese zusätzliche Belastung kann sich negativ auf die Fahrsicherheit und ggf. auch die Freundlichkeit auswirken.

Hat die GÖVB Pläne, um die benötigten Pausenzeiten einzuhalten und die notwendige Erholung der Busfahrer zu gewähren?

6. Zur Verbesserung des Kundenservice wäre es wünschenswert, wenn über die App die aktuellen Verspätungen der Busse angezeigt werden würden.

Ist diese Funktion geplant? Und wenn ja, für wann?

7. Die Überdachung am ZOB hält nur bedingt den Regen von den wartenden Fahrgästen ab. Die Regentropfen sind darüber hinaus so angebracht, dass das Wasser häufig auf die Bänke fließt, wodurch die Bänke nass und generell teilweise morsch und mit Moos bewachsen sind.

Sind seitens der GÖVB Verbesserungen geplant? Und wenn ja, wann?

8. Ebenfalls am ZOB wäre eine Kennzeichnung der Bussteige wünschenswert, die bereits aus der Entfernung gut erkennbar ist. Bisher muss ein Fahrgast erst direkt unter dem Schild stehen, um zu erkennen um welchen Bussteig es sich handelt.

Ist dort eine verbesserte Sichtbarkeit der Bussteigbezeichnungen geplant? Wenn ja, für wann?

9. Telefonisch ist die GÖVB bei Kundenfragen nur bedingt erreichbar. Viele Kunden beschwerten sich über die langen Wartezeiten oder dass sie überhaupt nicht durchkommen.

Plant die GÖVB eine Verbesserung der telefonischen Erreichbarkeit und wenn ja, wie?

10. In einer Umfrage zur Kundenzufriedenheit, die auch in anderen Städten durchgeführt wurde, schneidet die GÖVB lediglich mit einer 3+ ab.

Welche Maßnahmen ergreift die GÖVB, um die in der Umfrage genannten Problemen zu lösen?

11. Am Wochenende liegt zwischen dem letzten regulären Bus und dem ersten Nachtbus eine lange Zeitspanne, in der gar kein Bus fährt. Dies zwingt potentielle Fahrgäste dazu, entscheiden zu müssen, ob sie beispielsweise um 23.30 oder erst wieder gegen 2 Uhr morgens mit dem Bus fahren.

Ist geplant diese Lücke im Fahrplan zeitnah zu schließen?

Begründung:

Der ÖPNV ist wichtige Stellschraube bei der Steuerung des innerstädtischen Verkehrs. Will die Stadt Göttingen ihre Klimaplan-Ziele erreichen, ist ein optimaler Einsatz und bestmögliche Auslastung der Busse der GÖVB unerlässlich. Die Kundenzufriedenheit ist hierbei mehr als nur ein Randthema sondern mitentscheidend, ob und von wem der ÖPNV genutzt wird. Hier scheint noch dringender Handlungsbedarf zu bestehen sowohl was den Umgang mit den Fahrgästen anbelangt als auch beim Thema Stressbewältigung für die Fahrzeugführer selbst. Die Arbeit als Busfahrer*in erfordert ein hohes Maß an Konzentration, Verantwortung und Belastungsfähigkeit. Der Arbeitgeber muss seinen Angestellten ausreichend Mittel in die Hand geben um mit Stresssituationen umgehen zu können.

[1] <http://www.goettinger-tageblatt.de/Die-Region/Goettingen/Busse-in-Goettingen-fahren-wegen-hohem-Krankenstand-nach-Notfallfahrplan>