

02.09.2021

Antwort der Verwaltung auf die Einwohnerfrage zum Thema „Arbeitsbedingungen im Busverkehr“

Als Aufgabenträgerin des Busverkehrs hat die Stadtverwaltung gemeinsam mit der Unterstützung des VRN Buskonzessionen vergeben. Darin haben die aktuell tätigen Verkehrsunternehmen eine Tariftreuerklärung unterzeichnet und sich damit verpflichtet die darin verzeichneten Pflichten gegenüber ihren Mitarbeitenden einzuhalten.

Weder die Stadtverwaltung noch der VRN haben das Recht, Betriebskontrollen bei Unternehmen durchzuführen.

Die Stadtverwaltung und der VRN haben die Aufgabe, die beauftragte Verkehrsleistung der beiden Verkehrsunternehmen im Auge zu behalten und bei Bedarf stichprobenhaft zu prüfen. Der VRN hat mehrere Kontrolleure, die im gesamten Verkehrsverbund Kontrollen durchführen.

Seit Jahresbeginn 2019 gibt es im VRN eine Datenplattform mit mehreren Modulen für das Management der verschiedenen Kontrollbereiche. Dazu gehören insbesondere die Beschwerden von Fahrgästen sowie die Abrechnung von Mehr- und Minderleistungen (zusätzlich angeforderte Fahrten/Umwege, ausgefallene Fahrten).

Die Stadtverwaltung hat wie alle Aufgabenträger im VRN die Möglichkeit, Einblick in die verschiedenen Module der Datenplattform zu erhalten.

Die neue Datenbank dient zur Erfassung, Bearbeitung und Weiterleitung von Kundenanliegen an die jeweiligen Verkehrsunternehmen. Die Verkehrsunternehmen sind fast alle in diesem System angemeldet und beantworten hieraus die Kundenanliegen abschließend.

Ebenso ist ein neues Pönalemodul entwickelt worden, das zentral vom VRN betrieben und gesteuert wird. Hierin geben die Verkehrsunternehmen ihre Eigenmeldungen und die Kontrolleure ihre Beanstandungen ein. Die zu pönalisierende Fahrgastmeldungen fließen nach Abschluss des Vorgangs in ELMA (so heißt das Kundenmodul) ein.

Die Verkehrsunternehmen hat jetzt die Möglichkeit, täglich alle Beanstandungen zu beobachten und direkt einzugreifen, wenn gravierende Vorfälle an Fahrzeugen oder Haltestellen vorliegen oder sich Kundenbeschwerden zu bestimmten Linien häufen.]

Im Wesentlichen gehen Beschwerden über Pflichtverletzungen vor allem verkehrlicher Art bei dem jeweiligen Verkehrsunternehmen oder beim VRN ein. Die Abteilung Verkehrsplanung erreichen nur wenige Meldungen über die zentrale E-Mail-Adresse oder das Beschwerd modul „Meldoo“.

Meldungen die uns erreichen werden an den VRN und die Verkehrsunternehmen weitergegeben.

Auch im Rahmen der Bürgerbeteiligung zum Nahverkehrsplan NVP 2020 wurden auch Beschwerden thematisiert, die an den VRN und die Verkehrsunternehmen weitergereicht wurden.