

Gespräch mit Verkehrsverbund RNN am 23.8.2011

Teilnehmer:

Herren Hammermeister, Hezinger (RNN)

Frau Fenn, Herren Weichlein und Nepelius (ÖPNV-Verein)

Ergebnisprotokoll:

TOP 1: Änderungen am Wabenplan?

Laut Herrn Hammermeister wurde der Wabenplan seinerzeit aufgrund der damaligen Fahrpreise entworfen und hat sich nach RNN-Meinung weitgehend bewährt. Das sei auch durch das positive infas- Ergebnis bestätigt. Einzelne Nachbesserungen waren nur im Detail notwendig und sind erfolgt. Grundsätzliche Änderungen bzw. eine Revision seien nicht geplant, zumal auch von Seiten der Gemeinden oder Kreise kein Hinweis bestehe.

Der Verein sieht das nicht ganz so, da z. B. manche Wabe ‚politisch‘ gestaltet wurde (Zornheim, Wackernheim...) und an anderen Stellen künstliche Verteuerungen erzeugt wurden, ohne Gegenleistung des ÖPNV (keine Haltestellen etc.).

Eine Revision ist nach Vereinsmeinung nicht nur für Stackeden-Elsheim erforderlich. Es werden daher weitere Fakten durch den Verein zusammengetragen.

TOP 2: Beschwerdemanagement:

Beim RNN ist die entsprechende Ansprechstelle auf der web-site nur sehr schwer zu finden (versteckt sich unter „Fahrgastbeirat“ nicht bei „Service“); auch sonst gibt es keine Infos, an wen sich unzufriedene Kunden wenden können.

Vorschlag des Vereins: In Bussen und in den Fahrplänen entsprechende Hinweise, auf der web-site eine extra Rubrik bzw. deutlichere Infos.

Diese Vorschläge sollen umgehend bzw. beim nächsten Fahrplandruck berücksichtigt werden; die web-site werde innerhalb von einer Woche verbessert. Auch in den Fahrzeugen soll es besser werden (Busunternehmen zuständig).

Die Schlichtungsstelle in Mainz (zuständig für den Südwesten) habe wenig zu tun, die meisten Beschwerden können laut RNN vorher befriedet werden.

öpnv verein

Verein zur Förderung des ÖPNV in Rheinhessen

TOP 3: Pünktlichkeitsgarantie (Muster Nordhessischer Verkehrsverbund NVV):

Das Nordhessenmodell kostet laut RNN viel und wäre daher in den Regionen an der Nahe nicht zu finanzieren. Im NVV bezahlt der Zweckverband für die Garantie. Ob es über Premium- Monatskarten (Muster Verkehrsverbund Rhein-Ruhr = VRR) gehen könnte, muss erst untersucht werden, das wäre vielleicht eine Option.

Kunden, die die letzte Fahrt verpasst haben, bekommen die Taxifahrt (auf Anfrage, ist nirgendwo bekannt gemacht) erstattet.

Wichtiger ist laut Herrn Hammermeister das geplante dynamische Fahrgastinformationssystem (dFIS), das sukzessive, an wichtigen Umsteigepunkten beginnend, aufgebaut werden soll. Am Bahnhof Ingelheim wird wahrscheinlich begonnen.

Probleme mit den Schnittstellen sind noch vorhanden, müssen von den software-Entwicklern beseitigt werden, die haben ihre Hausaufgaben noch nicht gemacht. Dass das dFIS in Mainz immer noch nicht mit den ORN- Bussen läuft, ist auf die software- Fehler zurückzuführen. Grundsätzlich sind beim ORN und auch bei der DB die Daten vorhanden und könnten genutzt werden.

Seitens des Vereins wird noch einmal auf den möglichen Imagegewinn hingewiesen, der durch mehr Kundennähe zu erzielen ist (zufriedene Kunden kommen wieder bzw. bleiben Kunden). Auch für die Bekanntheit des RNN ist die positive Resonanz förderlich.