Stadt Leverkusen

Vorlage Nr. 2020/0034

Der Oberbürgermeister

I/01-011-12-11-yr
Dezernat/Fachbereich/AZ

11.11.2020
Datum

Beratungsfolge	Datum	Zuständigkeit	Behandlung
Ausschuss für Bürgereingaben und Umwelt	12.11.2020	Entscheidung	öffentlich

Betreff:

Einrichtung eines Fahrgastbeirates bei der wupsi GmbH
- Bürgerantrag vom 05.10.2020
- Stellungnahme der Verwaltung vom 11.11.2020

020-01-17-th 11.11.2020
Frau Thielen
Tel.: 2243

01
- über Herrn Beigeordneten Lünenbach gez. Lünenbach
- über Herrn Oberbürgermeister Richrath gez. Richrath

Einrichtung eines Fahrgastbeirates bei der wupsi GmbH
- Bürgerantrag vom 05.10.2020
- Nr. 2020/0034

Ein Fahrgastbeirat ist ein Gremium zur Zusammenarbeit und Kommunikation zwischen Verkehrsunternehmen (Aufgabenträgern / Verkehrsverbünden) und Fahrgästen. Als solches dient es der Optimierung von Fahrplänen und dem Kundenangebot. Er ist außerdem dabei behilflich, Anregungen und Kritik an die zuständigen Stellen weiterzuleiten. Damit trägt ein Fahrgastbeirat dazu bei, die Qualität des ÖPNV als Alternative zum motorisierten Individualverkehr zu fördern.

Zu dem Antrag nimmt die wupsi GmbH wie folgt Stellung:

„Die Meinungen und Anregungen unserer Kunden sind uns sehr wichtig und wir nehmen sie sehr ernst. Seit fast 25 Jahren hat die wupsi GmbH ein direktes, sehr gut funktionierendes Beschwerdemanagement implementiert. Dies ermöglicht uns, unbürokratisch einen engen, kundenorientierten Dialog mit unseren Kunden zu führen. Über diverse Kanäle (Homepage, E-Mail, Kundencenter, Telefon, Post) haben unsere Kunden die Möglichkeit, ihre Anregungen und Wünsche an uns heranzutragen. Die Anfragen werden zentral durch unseren Beschwerdemanager erfasst und je nach Thema in Kooperation mit den zuständigen Fachabteilungen weiterbearbeitet. Eine Beantwortung der Anfragen erfolgt innerhalb festgelegter Fristen, in der Regel innerhalb von 10 Tagen.

Aus vielen dieser Anregungen wurden Maßnahmen zur Verbesserung unseres Angebotes gewonnen. So sind in den 25 Jahren bis jetzt 35.000 Hinweise bei uns bearbeitet worden. Die Bearbeitung der Anregungen ist für uns keine lästige Angelegenheit. Vielmehr sehen wir dies als Chance, unsere Leistung stets weiter zu optimieren.

Im Gegensatz zu einem Fahrgastbeirat, in dem sich nur ein ausgewählter und ÖPNV-affiner Personenkreis wiederfindet, erreichen wir über unsere genannten Eingangskanäle ein breiter gestreutes und damit repräsentativeres Publikum.

Daneben beobachten wir die Nachfrageentwicklung zum einen über die regelmäßigen Fahrgasterhebungen des VRS und zum anderen seit 2003 über unsere eigenen Zählsysteme, welche Ein-und Aussteiger erfassen.

Darüber hinaus arbeiten wir bezogen auf Mobilitätskonzepte eng mit unseren Aufgabenträgern zusammen. Zuletzt hatte die Stadt Leverkusen die Bevölkerung dazu angehalten, ihre Wünsche zum Thema Mobilität zu äußern. Auch hier sind einige Anregungen in unser neues Linienkonzept eingeflossen, das wir im August letzten Jahres auf den Weg gebracht haben.

Insofern sind wir der Auffassung, dass es aus den genannten Gründen keines zusätzlichen Fahrgastbeirates bei der wupsi GmbH bedarf. Ein solcher erschwert unserer Einschätzung nach die Prozesse und bindet durch seine „Verwaltung“ zusätzliche Kapazitäten.“

Konzernsteuerung in Verbindung mit Dezernat für Bürger, Umwelt und Soziales und wupsi GmbH