Cloppenburg, den 05.04.2023

Beratungsfolge	Termin	Beratung
Verkehrsausschuss	27.04.2023	öffentlich

Behandlung: öffentlich

Tagesordnungspunkt

Umsetzung des Nahverkehrsplans 2019; hier: Sachstandsbericht

Sachverhalt:

Gem. § 8 des Personenbeförderungsgesetzes i. V. m. § 6 des Niedersächsischen Nahverkehrsgesetzes (NNVG) haben die Aufgabenträger für jeweils fünf Jahre einen gültigen Nahverkehrsplan aufzustellen. Mit Beschluss vom 19.06.2018 hat der Kreistag den Nahverkehrsplan 2018 für den Landkreis Cloppenburg beschlossen. Dieser wurde bereits am 17.12.2019 als Nahverkehrsplan 2019 fortgeschrieben und hat somit eine Gültigkeit bis zum 16.12.2024. Diesen finden Sie auf der Homepage des Landkreises unter der Rubrik Ordnung und Verkehr als Downloadangebot.

Nachfolgend wird über die Umsetzung des Nahverkehrsplanes 2019 informiert. Es werden jedoch nur die Änderungen seit der letzten Sitzung des Verkehrsausschusses am 14.02.2023 thematisiert:

Maßnahmen nach Priorität 1:

M5 Umsetzung des Rufbuskonzeptes

Im Oktober/November 2022 fand die Mystery Shopping Aktion durch das Forschungsinstitut ILS aus Dortmund statt. Unter dem Begriff Mystery Shopping bzw. Testkauf werden Verfahren zur Erhebung von Dienstleistungsqualität subsumiert, bei denen geschulte Beobachter, sogenannte Testkäufer oder Testkunden, als normale Kunden auftreten und reale Kundensituationen wahrnehmen. Sie soll den Stand der Dienstleistungsqualität feststellen und aufdecken, in welchen Bereichen Mängel auftreten.

Es wurden 43 Qualitätsvorgaben in 9 Szenarien auf 130 Testfahrten auf allen moobil+Linien durchgeführt. Die ursprünglich geplanten Rollstuhl-Szenarien werden nach Abstimmung mit dem Landkreis Vechta zeitnah nachgeholt, da man keine Testfahrer rekrutieren konnte, welche sich aufgrund der schlechten Wettersituation bereiterklärt hatten.

Generell hat die Mystery Shopping-Aktion gezeigt, dass moobil+ gut funktioniert und die meisten Qualitätsvorgaben eingehalten worden sind.

Während der Erhebung fielen u. a. folgende Aspekte/Verbesserungspotenziale auf:

- Das bargeldlose Bezahlen hatte in vielen Fällen nicht funktioniert
 - o Das System des bargeldlosen Bezahlen ist einigen Fahrer*innen nicht bekannt

- Gleichzeitig fand das Erhebungspersonal die Bezahlungsmöglichkeiten schwer durchschaubar. Sie wussten nicht, ob ihr Konto aufgeladen ist.
 - Die Anmeldung zum SEPA-Lastschriftinzug wurde als zu kompliziert empfunden
 - Es wurde deutlich, dass das System bisher komplex ist und einfacher nutzbar sein sollte. Beispielsweise durch EC-Karten-Zahlung, Paypal, etc. (*dies ist auch bereits beauftragt*)
- Verfügbarkeit des WLANs für Kunden in vielen Fällen in den Fahrzeugen nicht gegeben.
 - Daneben war auffällig, dass die NordWestBahn im Erhebungszeitraum häufig verspätet war. Dies führte zu verpassten Anschlüssen und längeren Wartezeiten für die Erhebenden.
 - Zudem gaben die Erhebenden an, dass die M04 häufiger verspätet war (*Fahrpersonal wurde daraufhin gewechselt*).
 - Weiterhin war die Buchung über die Website aus unbekanntem Gründen manchmal nicht möglich, alternativ konnte aber immer über die Mobilitätszentrale gebucht werden.
 - Sauberkeit der Busse von außen (Erhebungszeitraum Winter) sowie Zustand der Haltestellen kann vereinzelt noch verbessert werden.

Darüber hinaus wurde deutlich, dass das Engagement der Fahrer*innen entscheidend für den Betrieb von moobil+ ist. Die Linien, bei denen das Verhalten der Fahrer*innen von den Qualitätsvorgaben abgewichen ist, schnitten am schlechtesten ab.

Gleichzeitig wurde anhand der Mystery Shopping Aktion deutlich, was gut funktioniert und in welchen Bereichen Qualitätsvorgaben überwiegend erfüllt werden. Dazu gehören unter anderem der Verkauf von Papierfahrkarten, die Ausstattung sowie der Zustand der Busse von innen und Anschlüsse an Busse und Züge.

Sämtliche Ergebnisse wurden den Verkehrsunternehmen zusammen mit dem Forschungsinstitut ILS und dem Landkreis vorgestellt und die Erkenntnisse im Nachgang zur Verfügung gestellt. Die ersten Umsetzungen durch die Verkehrsunternehmen erfolgten bereits sehr kurzfristig.

Bezüglich der mobilen digitalen Angebote (z. B. bargeldloses Bezahlen, WLAN) prüfen der Landkreis und die Verkehrsunternehmer bereits alternative Systeme, die auch zukünftige Erweiterungen mit abbilden können.

Fazit:

Die Mystery Shopping-Aktion ist bis jetzt (Rollstuhlfahrer werden nachgeholt) ein voller Erfolg, da ungefiltert über eine neutrale Instanz (Forschungsinstitut und neutrale Testkunden) die Einhaltung der vertraglichen Vorgaben geprüft werden können. Der Landkreis erhält eine gute Rückmeldung in Form eines umfassenden Berichtes sowie potentielle Handlungsempfehlungen.

Diese Form der versteckten Qualitätserhebung wird in regelmäßigen Abständen empfohlen.