

**Sitzungsvorlage**

Nr.: 2012/025

**Antrag**

**Antrag der Gruppe X vom 02.02.2012: Einrichtung eines Verbesserungs- und Beschwerdemanagements**

Ausschuss für ÖPNV, Verkehr und Straßen	28.02.2012	
Kreisausschuss	05.03.2012	
Kreistag	12.03.2012	

Eingang per E-Mail an den Landrat am 02.02.2012

# Gruppe X im Kreistag

# 2.2.12

Hiermit beantragen wir folgenden TOP für die kommende Sitzung des Verkehrsausschusses sowie für den anschließenden KA und KT :

## Einrichtung eines Verbesserungs- und Beschwerdemanagements

Die Gruppe X beantragt, im ÖPNV des Landkreises eine Initiative zu starten, die eine schnelle und unkomplizierte Kontaktaufnahme von NutzerInnen mit einer zentralen Stelle ermöglicht, um Bewertungen zu Erfahrungen mit Fahrerinnen und Fahrern in Verkehrsmitteln des ÖPNV, sowie Anregungen für Verbesserungen in Service und Fahrplänen abzugeben. Die Einrichtung eines Verbesserungs- und Beschwerdemanagements ist auch Teil des Nahverkehrsplans.

Über Anregungen und Beschwerden soll regelmäßig im Verkehrsausschuss beraten werden.

i.A. Kurt Herzog

## Stellungnahme der Verwaltung:

Aktuell läuft das Beschwerdemanagement über den Fahrgastrat, der die Informationen an den FD 61 weitergibt. Von hier werden die Beschwerden und Anregungen an die Verkehrsunternehmen weitergeleitet und die Erledigung überwacht. Dazu wird seit 2007 eine entsprechende Tabelle geführt. Parallel gehen Beschwerden direkt beim FD Schulen ein, der diese ebenso an die Verkehrsunternehmen weiterleitet.

Grundsätzlich sind die Verkehrsunternehmen selbst Ansprechpartner für Beschwerden und Anregungen, da sie für den reibungslosen Ablauf der Beförderung, für die Einhaltung des Fahrplans und das Verhalten Ihrer Fahrer selbst zuständig sind. Hierfür halten die Verkehrsunternehmen ein eigenständiges Beschwerdemanagement vor.

Der Vorschlag, Anregungen und Beschwerden regelmäßig im Fachausschuss zu beraten, würde der Anforderung einer kurzfristigen Erledigung nicht entsprechen. Sofern es gewünscht ist, könnte dem Fachausschuss zukünftig über die eingegangenen und bearbeiteten Beschwerden in anonymisierter und allgemeiner Form berichtet werden.

Sofern über die vorhandenen Strukturen hinaus eine zentrale Servicestelle für den gesamten Landkreis eingerichtet werden soll, ist das mit personellen bzw. finanziellen Mehraufwendungen verbunden, die im Haushaltsplan zu verankern wären. Dabei würde es sich um eine zusätzliche freiwillige Ausgabe handeln.

**Anlagen:**

keine

**Finanzielle Auswirkungen:**

Grundsätzlich keine

---