

## Stellungnahme zum Antrag 04-F01-0077

---

Da sich die Beantwortung der einzelnen Fragenkomplexe teilweise überschneiden würde, haben wir uns bei der Beantwortung an den einzelnen Prozessabläufen bei der ESWE Verkehrsgesellschaft mbH orientiert, um so alle Fragen ausreichend zu beantworten. Dabei haben wir uns an die Reihenfolge der nach Prioritäten festgelegten Vorgehensweise (siehe Anschreiben) gehalten.

### zu 1. Aufnahme der Fehlermeldungen/Beschwerden

Mitteilungen unserer Fahrgäste gehen auf verschiedensten Wegen ein:

- ↳ Schriftliche Beschwerden per Brief (extern)
- ↳ Schriftliche Beschwerden per E-Mail (extern)
- ↳ Schriftliche Beschwerden als Fahrdienstmeldungen (intern)
- ↳ Mündliche Beschwerden als Telefonnotiz (intern/extern)
- ↳ Mündliche oder schriftliche Beschwerden, die allgemein gehalten sind und bei der kein konkretes Fehlverhalten erkennbar ist

Diese Beschwerden gehen alle über den Leiter des Fahrbetriebes an eine zentrale Koordinierungsstelle im Fahrdienst, die sie in einem PC-System erfasst (Muster siehe Anlage 1.1). Sie werden von dort an die verschiedenen zuständigen Organisationseinheiten der ESWE Verkehrsgesellschaft mbH (z. B. Beschwerde Linienführung = Weiterleitung an Verkehrsplanung) oder an den betroffenen Subunternehmer mit der Bitte, diese zu kommentieren und einen Antwortentwurf zu erstellen, weitergeleitet.

Mit der zentralen Registrierung, die eine integrierte Erinnerungsfunktion (Klingelliste, siehe Anlage 1.2) enthält, wird sichergestellt, dass jeder Fahrgast eine Antwort auf sein Schreiben erhält. Teilweise ist es allerdings erforderlich, den betreffenden Fahrer zu ermitteln und anschließend zu der Beschwerde zu hören. Durch den Schichtbetrieb der Fahrer kommt es hier mitunter zu zeitlichen Verzögerungen. Um den Kunden nicht zu lange warten zu lassen, erhält er in diesem Fall eine kurze Zwischennachricht, aus der hervorgeht, dass sein Schreiben eingegangen ist und in Kürze beantwortet wird.

Dieses Verfahren wird seit Jahren erfolgreich bei der ESWE Verkehrsgesellschaft mbH angewandt und nun auch bei Beschwerden über die WiBus so praktiziert.

Durch die Fülle der Beschwerden sind die Kapazitäten der zuständigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter seit dem 1. Oktober 2004 aber erheblich überlastet.

### **zu 2. Auswertung und Analyse**

Je nach Information (Fahrzeugnummer, Liniennummer oder Haltestelle jeweils in Verbindung mit Datum und Uhrzeit) wird aus der Beschwerde der Kurs und damit das Verkehrsunternehmen (ESWE Verkehr, WTI, WiBus) und anschließend anhand des Dienstplanes die Fahrerin/der Fahrer ermittelt. Über die Häufigkeit der einzelnen Beschwerdeart (z. B. Verspätung, Kursausfall, Unfall, Fahrverhalten etc.) wird dann analysiert, welche Themen bei den etablierten Gesellschaften ESWE Verkehr und WTI in den halbjährlichen Fahrerschulungen vorgetragen werden müssen.

Im Fall der WiBus wurden nach den ersten Erfahrungen eine Sonderliste angelegt (siehe Muster Anlage 1.3), aus der bei den Analysen festgestellt werden konnte, wo noch

- ⊗ Veränderungen in den Betriebsabläufen notwendig waren,
- ⊗ Schulungen der Fahrer notwendig waren (z. B. Streckenkunde),
- ⊗ Informationen (z. B. Betriebsabläufe) deutlicher an die Fahrer übermittelt werden mussten und
- ⊗ Veränderungen an den Fahrzeugen aus Hamburg notwendig wurden.

### **zu 3. Vorschläge zur Fehlerkorrektur und vor allem Fehlervermeidung**

Aus den Analysen wurden im Rahmen des WiBus-Starts verschiedene Maßnahmen entwickelt, die dazu beigetragen haben, dass sich die Fehlerquote bereits drastisch verringert hat.

Diese Maßnahmen wurden in Geschäftsführersitzungen aller zur Wiesbadener Versorgungs- und Verkehrsholding GmbH gehörenden Verkehrsunternehmen besprochen und anschließend umgesetzt. Seit Anfang November haben diese Runden

im Abstand von 2 - 3 Werktagen stattgefunden. Die Ergebnisse wurden protokolliert und die Umsetzung verfolgt.

Beispiele der dort erarbeiteten Maßnahmen sind:

- ↳ Die WiBus-Kollegen wurden auf ihrem Kurs von sog. „Guides“ (routinierte Fahrer von ESWE Verkehr oder WTI) begleitet, die Streckenkenntnisse vermitteln und Hinweise zur Betriebsabwicklung (z. B. Bussondersignal, Nutzungsbedingungen von Busspuren etc.) geben.
- ↳ Es wurde ein spezieller Schulungsplan für den Fahrplanwechsel am 12.12.2004 entwickelt.
- ↳ Über einen Schulungsplan konnten die Erfahrungen der ESWE-Disponenten an den WiBus-Disponenten vermittelt werden.

#### **zu 4. Anwendungen der Vertragsstrafe gem. § 7 bzw. Anlage 3 des Verkehrsvertrages**

Kann nun aufgrund einer Beschwerde zweifelsfrei ermittelt werden, dass die Leistungserbringung durch die WiBus mit einem oder mehreren Vertragsstrafen belegt werden kann, so ist eine exakte Zuordnung zu treffen.

Anhand der beigefügten Beispiele der unterschiedlichen Übermittlungswege sollen die Verfahren detailliert erläutert werden. Aus Datenschutzgründen wurden jedoch die persönlichen Daten geschwärzt.

Beispiele:

#### **Schriftliche Beschwerde per Brief (extern), Anlagen 1.4 - 1.6**

Aufgrund der Angaben der Beschwerdeführerin wurden die Kurse und damit der Fahrer ermittelt. Daraus ergab sich, dass an beiden Tagen derselbe Fahrer der WiBus die Verfrühung verursacht hatte. Eine vorzeigige Abfahrt ist im ÖPNV aber auf jeden Fall vermeidbar, so dass die Stellungnahme der WiBus angefordert wurde. Im Rahmen der dann stattfindenden Anhörung muss das Fahrpersonal dann ggf. (in diesem Fall zwingend erforderlich) belehrt werden.

Da der Fahrer angehört werden musste, hat der Beschwerdeführer eine Zwischen-  
nachricht erhalten. Nach Stellungnahme durch die WiBus, die in diesem Fall auf eine  
Entschuldigung und Belehrung des Fahrers hinausläuft, erhält der Fahrgast seine  
endgültige Antwort.

Für die WiBus als Subunternehmer bedeutet dieser Vorgang auf jeden Fall eine Ver-  
tragsstrafe von 3 x 100,00 € (Punkt d aus Anlage 3 des Verkehrsvertrages: Fahren  
vor Plan je festgestelltem Einzelfall = 100,00 €)

#### Schriftliche Beschwerden per E-Mail (extern)

Bei den Beschwerden per E-Mail wird die Nachricht ausgedruckt und dann wie eine  
normale schriftliche Beschwerde behandelt. Der einzige Unterschied besteht darin,  
dass die Antwort auch per E-Mail an den Absender zurückgeht.

#### Schriftliche Beschwerden als Fahrdienstmeldung (intern)

Dieser Weg wird von allen ESWE-Mitarbeitern angewandt. Der entsprechende Vor-  
druck enthält alle Angaben, die zur weiteren Verfolgung notwendig sind (Anlage 1.7  
und 1.8).

In diesem Beispiel fiel aufgrund eines leicht fahrlässig verursachten Unfalls ein Kurs  
der WiBus aus, was zur Nichtbedienung von Haltestellen und unnötigen Wartezeiten  
auf den nächst folgenden Bus führte.

Da ESWE Verkehr aus Kapazitätsgründen nicht in der Lage war, sofort ein Ersatz-  
fahrzeug einzusetzen, ist diese Behinderung seitens ESWE Verkehr unvermeidbar  
gewesen. Im Beispiel konnte erst später ein E-Wagen eingesetzt werden, in dem ein  
normalerweise einrückender Kurs diesen Abschnitt mit bediente.

#### Mündliche Beschwerde als Telefonnotiz

Bei dieser Informationsart wird eine Beschwerde in der Verkehrleitzentrale, bei der  
Fahrplanauskunft oder - wie im Beispiel - im Kundenservice auf einem Formblatt  
(Anlage 1.9 und 1.10) aufgenommen und in das Beschwerdemanagementsystem wie  
eine schriftliche Beschwerde eingegeben. Meist erhält der Fahrgast während des  
Telefonates bereits eine Information, wie nun weiter verfahren wird. In diesem Bei-  
spiel hat ein Fahrgast gleich mehrere Beanstandungen bei einer Fahrt eines WiBus-

Mitarbeiters festgestellt. Neben den beiden Verspätungen von 12 bzw. 15 Minuten (2 x 25,00 €) kam die Nichtbedienung einer Haltestelle (50,00 €) und die vertragliche Verletzung des Fahrerverhaltens (Unfreundlichkeit, Auskunft = 100,00 €) hinzu.

Mündliche oder schriftliche Beschwerde, die allgemein gehalten wurde

Bei diesem Beispiel (Anlage 1.11) wurde eine allgemeine Aussage zur WiBus getroffen (die im Übrigen sachlich falsch ist, da keine Wiesbadener Busse nach Hamburg gebracht wurden), so dass keine Vertragsstrafe herbeigeführt werden kann. Dieser Hinweis kam als Rücklauf der von WiBus gestarteten Marketingaktion.

Bei einem zweiten Beispiel (Anlage 1.12) kann zwar eine konkrete Verspätung der WiBus erkannt werden. Diese war aber durch hohes Verkehrsaufkommen bei IKEA verursacht. Damit kann die WiBus nicht mit einer Vertragsstrafe belegt werden, da bei Verspätungen eine Verantwortung des Verkehrsunternehmens vorhanden sein muss.