



Betreff:
Fahrkartenkontrollen im Potsdamer ÖPNV

öffentlich

bezüglich
DS Nr.: 09/SVV/0068

Erstellungsdatum 06.08.2009

Eingang 902: _____

Einreicher: GB Zentrale Steuerung und Service

Beratungsfolge:

Datum der Sitzung

Gremium

02.09.2009 Stadtverordnetenversammlung der Landeshauptstadt Potsdam

Inhalt der Mitteilung: Die Stadtverordnetenversammlung nimmt zur Kenntnis:

Mit Beschluss zur Drucksache 09/SVV/0068 wurde der Oberbürgermeister beauftragt, im Rahmen des Qualitätscontrollings zum Verkehrsleistungs- und –finanzierungsvertrag mit der ViP Verkehrsbetrieb Potsdam GmbH (ViP), die Überprüfung der Tätigkeit der Fahrkartenkontrolleure, insbesondere die Einhaltung der Beförderungsbedingungen und der Umgangsformen im Rahmen der Kampagne „Mehr Service für Potsdam – sauber, sicher, lebenswert“ zu überprüfen.

Insbesondere sollte untersucht werden:

- ob Auftreten und Umgangston der eingesetzten Kontrolleure angemessen sind,
- ob die eingeräumten Befugnisse überschritten wurden,
- ob verstärkt telefonische oder schriftliche Beschwerden von Fahrgästen festgestellt wurden.

Im Rahmen der Auswertung der Qualitätsberichte des ersten und zweiten Quartals 2009 der ViP hat die Berichterstattung zu den Fahrausweiskontrollen eine herausragende Rolle eingenommen.

Beratungsergebnis

Zur Kenntnis genommen:

Gremium:

Sitzung am:

zurückgestellt

zurückgezogen

überwiesen in den Ausschuss:

Wiedervorlage:

Büro der Stadtverordnetenversammlung

Finanzielle Auswirkungen?

Ja

Nein

(Ausführliche Darstellung der finanziellen Auswirkungen, wie z. B. Gesamtkosten, Eigenanteil, Leistungen Dritter (ohne öffentl. Förderung), beantragte/bewilligte öffentl. Förderung, Folgekosten, Veranschlagung usw.)

ggf. Folgeblätter beifügen

Oberbürgermeister

Geschäftsbereich 1

Geschäftsbereich 2

Geschäftsbereich 3

Geschäftsbereich 4

Festzuhalten ist zunächst, dass Fahrausweiskontrollen der Überprüfung der rechtmäßigen Benutzung der Verkehrsmittel der ViP GmbH dienen. Dabei geht es nicht darum, die Fahrgäste zu belästigen, die im Besitz eines gültigen Fahrausweises sind, sondern die Fahrgäste heraus zu finden, die sich eine Beförderungsleistung erschleichen. Dies ist auch im Interesse der Fahrgäste, die ihren Fahrausweis regulär erworben haben.

Das Vorgehen bei den Fahrausweiskontrollen richtet sich nach den Vorgaben des VBB-Tarifs, dessen Beförderungsbedingungen.

Aufgabenträger und Verkehrsunternehmen nehmen jeden Hinweis auf eine mögliche Fehlhandlung der bei den Verkehrsunternehmen beschäftigten Mitarbeiter oder aber ein von diesen eingesetzten Subunternehmer ernst und gehen den Hinweisen aktiv nach.

Verstärkte telefonische oder schriftliche Beschwerden

Eine verstärkte Anzahl von Beschwerden über die Kontrolltätigkeit der durch die ViP beauftragte Fa. WISAG Sicherheitsdienste Berlin/Brandenburg ist nicht zu verzeichnen. Im Zeitraum Januar bis einschließlich Juni 2009 sind bei der ViP 12 Beschwerden eingegangen. Dabei ging es hauptsächlich um das äußere Erscheinungsbild der Kontrolleure, aber auch um unhöfliches Verhalten oder Auftreten.

Drei Beschwerden gab es in dem Zeitraum, als die Medien das Thema aufgegriffen haben. Dabei konnte festgestellt werden, dass Fahrgäste sich auf die Medienberichte bezogen und den Inhalt der Presseartikel nochmals wieder gegeben haben.

In diesem Zeitraum, kam es auch vermehrt zu Einsprüchen gegen zu recht ausgesprochene erhöhte Beförderungsentgelte (EBE). In den Monaten März/April 2009 wollten 135 Fahrgäste das EBE nicht bezahlen und bezogen sich in der Begründung teilweise auf die Medienberichte. Zum Vergleich hierzu bleibt festzuhalten, dass in den Monaten Mai/Juni 2009 lediglich 72 Einsprüche bei der ViP eingegangen sind. Diese erfolgten nicht unter Hinweis auf das Benehmen des Kontrollpersonals.

Auftreten und Umgangston der Kontrolleure

Grundsätzlich werden alle bei der WISAG eingesetzten Kontrolleure in den Themenfeldern Verkehrsgeografie, Konfliktmanagement und Tarif geschult. Die Vorgaben hierzu regelt eine von der ViP erstellte Dienstanweisung. Die Kontrolleure sind dazu angehalten, stets freundlich und zuvorkommend aufzutreten, auch wenn die Fahrgäste ihnen dieses Verhalten selbst nicht entgegenbringen.

Bis einschließlich April 2009 wurden die Kontrollen in Zivilkleidung durchgeführt. Das hatte u.a. den Effekt, dass die Zahl der aufgegriffenen „Schwarzfahrer“ sehr hoch war.

Überschreitung der eingeräumten Befugnisse

Eine Überschreitung der eingeräumten Befugnisse konnte nicht festgestellt werden. Die der ViP bekannten Beschwerden, Kritiken und Hinweise werden grundsätzlich an den Auftragnehmer weiter gegeben. Dieser ist verpflichtet, zu den Sachverhalten Stellung zu nehmen. Die WISAG ergreift entsprechende Maßnahmen bei Zuwiderhandlungen bis hin zur Entlassung.

Was hat sich in den letzten Wochen geändert?

Die Hinweise der Fahrgäste und des Aufgabenträgers hat die ViP zum Anlass genommen, mit der WISAG eine grundsätzliche Neuausrichtung der Arbeit zu gestalten. Dazu wurde folgendes verändert:

Die Kontrollen erfolgen seit Mai 2009 in der WISAG-Dienstkleidung. Dies führt dazu, dass die Fahrgäste das Kontrollpersonal sofort als solches identifizieren kann. Diese Maßnahme hat sich positiv auf die Außendarstellung des Kontrollpersonals ausgewirkt. Es ist aber auch festzustellen, dass die Anzahl der ermittelten Schwarzfahrer in den Monaten Mai und Juni 2009 gegenüber den Monaten Januar – April 2009 erheblich zurückgegangen ist. Wurden in den Monaten Januar – April 2009 monatlich ca. 880 EBE-Vorfälle erfasst, waren es im Monat Mai 2009 noch 463 bzw. im Monat

Juni 2009 543 EBE-Vorfälle. Dies ist darauf zurückzuführen, dass das Kontrollpersonal keine überraschenden Kontrollen mehr durchführen kann.

Weiterhin hat die ViP die WISAG verpflichtet, Stammpersonale für die Kontrollen in Potsdam einzusetzen, um somit die Qualität der Kontrollen und der Informationen für die Fahrgäste zu erhöhen. Die WISAG unterstützt das eingesetzte Kontrollpersonal mit Kollegen der Verkehrsservice GmbH, einer Tochtergesellschaft der WISAG. Dabei handelt es sich u.a. um die Befähigung des Personals hinsichtlich des Auftretens, des Verhaltens in schwierigen Gesprächssituationen und der Schulung zu fachlichen Inhalten wie zu Tarif- und Tourismusinformationen.

Im Monat März 2009 wurde in Kooperation mit den Verkehrsbetrieben Brandenburg an der Havel GmbH (VBBR) ein Kontrolleuraustausch vorgenommen. Das bedeutete, dass das Kontrollpersonal der von der VBBR beauftragten Sicherheitsfirma SAFE Kontrollen in Potsdam durchgeführt hat und die Kollegen der WISAG als Kontrolleure im Stadtgebiet Brandenburg tätig waren. Dieser Austausch wurde im Juni 2009 nochmals für 2 Wochen wiederholt. Im Ergebnis konnte festgestellt werden, dass die Kontrolleure der Fa. SAFE mit den gleichen Sachverhalten konfrontiert wurden, wie das Kontrollpersonal der WISAG.

Neben der Kontrolltätigkeit sind die Kontrolleure angehalten, Fahrgästen zu helfen sowie Informationen zum ÖPNV und Tourismus in Potsdam zu erteilen. Diese Aktivitäten werden durch die WISAG dokumentiert und der ViP übergeben.

In der Summe haben die eingeleiteten Maßnahmen den erwünschten Effekt gebracht, so dass ein weiteres Nachsteuern nicht notwendig erscheint.

Gleichwohl wird es auch in der Zukunft weitere Einzelfälle geben, bei denen sich Fahrgäste durch Servicepersonal schlecht behandelt fühlen. Hier bleibt aus Sicht des Aufgabenträgers und des Unternehmens die Aufgabe, den einzelnen Fällen konkret nachzugehen und ggfs. eine Auswertung mit dem jeweiligen Mitarbeiter vorzunehmen.