

# Mobilität erfolgreich verkaufen!

Wie kann eine Mobilitätszentrale in ländlichen Gebieten aufgebaut werden? Welcher Service muss und kann dabei geboten werden? Auch Taxi- und Mietwagenbetriebe sollten hier aktiver werden und von sich aus eine "Hotline" anbieten.

Wenn wir täglich Werbung von Baumärkten oder Filialisten in unseren Briefkästen finden, registrieren wir dies in der Regel kaum mehr. Wenn Automobilkonzerne Millionen in die Werbung investieren, ist das völlig normal. Wenn Persil oder Pampers für Ihre Produktinformationen kostenlose "Hotlines" anbieten, wen wundert das eigentlich noch? Könnten Sie sich Quelle, Neckermann, Baader ohne "Online-Bestellung" bei Tag und Nacht überhaupt noch vorstellen?

Es ist schon längst nicht mehr damit getan, ein qualitativ hochwertiges Produkt herzustellen und anzubieten. Nein, es gehört viel mehr dazu: Ich muss den Kunden am besten persönlich sagen, wozu mein Produkt gerade ihm dienen kann. Ich muss erläutern, wo das Produkt zu erwerben ist. Und vor allen Dingen muss ich dem Kunden einen "Rundum-zufrieden-Service" anbieten.

Auch Verkehrsbetriebe müs-

sen ihr Produkt nicht nur anbieten, sondern vermarkten. Alle wichtigen Informationen müssen den Kunden nicht nur leicht zugänglich gemacht werden. Besser ist natürlich, auf die Kunden zuzugehen. Das wird umso wichtiger, je komplizierter und dünner das Bus- und Bahn-Angebot aussieht. Und genau in diesem Punkt hakt es.

## Sorgenkind "ländlicher Raum"

Dort, wo das Fahrplanangebot attraktiv ist, wo Stadt- und Straßenbahnen im Fünf-Minuten-Takt verkehren, wo es im Grunde genommen gar nicht darauf ankommt, ob der Anschluss passt (denn die nächste Fahrtmöglichkeit folgt ja bereits ein paar Minuten später), dort in den Großstädten findet man meist Informations- und Beschwerdeerichtungen oder Mobilitätszentralen. In ländlichen Bereichen hingegen müssen die



*Anruf-Sammeltaxis (AST) oder Anruf-Busse fahren ausschließlich auf Anforderung. Diese Angebote sind eine attraktive Ergänzung zum bestehenden Linienverkehr. Sie können aber auch den Bürgern dort Mobilität gewähren, wo es gar keine regelmäßigen Linienverbindungen innerhalb des Öffentlichen Personen-Nahverkehrs (ÖPNV) mehr gibt, etwa in dünn besiedelten Gebieten. Unser Bild zeigt einen Anruf-Bus (VW Caravelle) in Leer, Ostfriesland.*

Kunden in der Regel über dektivische Fähigkeiten verfügen oder Schüler sein, wenn es darum geht, von A über B nach C fahren zu wollen. Da die Busse im ländlichen Raum

● häufig nur ungefähr stündlich verkehren

● oder drei- bis viermal täglich

● oder auch mal nur mittwochs außerhalb der Schulferien

● und bei jeder Fahrt auch noch einen anderen Linienweg nehmen

● und hier und da Bedarfsfahrten rechtzeitig vorher gebucht werden müssen, kann die Planung einer Busfahrt schon sehr aufwendig sein. Viele Kunden verlieren hier bereits ihre Lust auf das Busfahren, spätestens jedoch dann, wenn ein geplatzter Anschluss dazu führt, dass die Reise auf den nächsten Tag verschoben werden muss.

Was kann nun im ländlichen Raum getan werden, um die Nutzung möglichst einfach zu machen und die vorhandenen Informationsdefizite abzubauen?

Mobilitäts- und Servicezentralen gehören grundsätzlich auch in den ländlichen Raum! Oder: Sie gehören sogar **viel eher** in den ländlichen Raum als in großstädtische Ballungsgebiete.

Nur widerspricht der zentrale Charakter einer Mobilitätszentrale der dezentralen Struktur des ländlichen Raumes.

## Kreis Lippe als Beispiel

Wie wurde nun im Kreis Lippe eine Service-Zentrale eingerichtet? Dies schilderte in einem verständlichen und mus-

tergültigen Vortrag Dipl.-Ing. Achim Oberwörmeier, Geschäftsführer der Kommunalen Verkehrsgesellschaft Lippe (KVG) mbH, Detmold. Lippe mit der Kreisstadt Detmold liegt ca. 90 km südwestlich von Hannover, zwischen Teutoburger Wald und Weser.

Im Kreis Lippe leben ca. 350 000 Einwohner in 16 kreisangehörigen Städten und Gemeinden und einer Fläche von 1250 Quadratkilometern. Die Siedlungsstruktur ist durchaus uneinheitlich: Im westlichen Teilraum wohnen auf ca. 40 Prozent der Fläche bereits 70 Prozent der Einwohner. Dieses Gebiet befindet sich in nächster Nähe zum benachbarten Oberzentrum Bielefeld. In diesem Teil stehen die Chancen des Öffentlichen Personen-Nahverkehrs (ÖPNV) noch ganz gut, im restlichen, dünner besiedelten Bereich ist man stärker auf Verkehre mit Anruf-Sammeltaxis (AST) angewiesen.

Das Verkehrssystem in Lippe ist nach dem "Differenzierten Bedienungsmodell" aufgebaut: Jedem Mobilitätsbedürfnis wird ein entsprechendes Verkehrsmittel angeboten. Die Nachfrage in verkehrsschwachen Räumen und Zeiten wird mit AST-Systemen abgedeckt. Die ÖPNV-Angebote sind vom Fahrplan her aufeinander abgestimmt und tariflich voll integriert. Es gibt also einen einzigen Fahrschein für Bus, Bahn und AST. Im AST-Verkehr ist lediglich ein Komfortzuschlag zu entrichten, aber auch dort werden z. B. Monatskarten voll anerkannt.

Die Service- oder Mobilitätszentrale ist letztlich an vielen Orten zu erreichen, gemäß dem "dezentralen Kon-

## Wird ÖPNV privatisiert?

Eine "flächendeckende Privatisierung" des öffentlichen Personen-Nahverkehrs (ÖPNV) hat die EU vor. Nahverkehrsbetriebe in öffentlicher Hand sollen nur noch zulässig sein, wenn sie weniger als 20 Prozent Subventionen empfangen. Beschließen will die EU-Kommission in Brüssel den Entwurf einer Richtlinie, mit dem mehr Konkurrenz im ÖPNV eingeführt werden soll. Die Folge der Privatisierung wäre auch, dass Linienkonzessionen europaweit

ausgeschrieben werden müssten.

Der Entwurf erlaubt jedoch den Kommunen, Auflagen bei Sicherheit, Pünktlichkeit und Umweltschutz zu erteilen. Ausschreibungen sollen bei kleineren Buslinien und Strecken, die weniger als 20 Prozent Zuschussbedarf haben, entfallen. Betroffen von einer Privatisierung wären 364 ÖPNV-Betriebe bundesweit, da deren Grad bei der Kostendeckung im Schnitt nur etwa 70 Prozent ausmacht.

zept", das Oberwörmeier erläuterte. Fahrpläne gibt es online in allen Städten und Gemeinden, entweder in den Stadtbusbüros oder in den Bürgerberatungen und/oder Fremdenverkehrsbüros bzw. Kureinrichtungen. Somit gibt es überall kleine Mobilitätszentralen. Der Nachteil ist freilich, dass der Auskunftsuchende an die Geschäftszeiten gebunden ist (bis 16 Uhr oder 18 Uhr).

## Servicezentrale gibt Auskunft

Um auch eine Bedienung außerhalb der Geschäftszeiten zu ermöglichen, sollen in allen Städten und Gemeinden Selbstbedienungsterminals aufgestellt werden. Inzwischen wurde bereits das erste Terminal in Detmold aufgestellt; sieben weitere sollen dieses Jahr im Kreis folgen.

Herzstück die Telefonauskunft ("Callcenter"), die an allen Wochentagen von morgens 7 Uhr (Ausnahme: sonntags ab 10 Uhr) bis nachts 1 Uhr besetzt ist und über eine Service-Rufnummer zum Ortstarif erreichbar ist.

Was wird in der Mobilitätszentrale getan? Einmal werden die Fragen zum Fahrplan beantwortet (ca. 140 000 Kundenkontakte pro Jahr). Zudem werden hier Anruf-Sammeltaxis (AST) gebucht. AST-Verkehre werden in fast allen Städten und Gemeinden Lippes angeboten. In Zukunft soll es nur noch eine einzige Zentrale (Rufnummer) geben, nämlich die Mobilitätszentrale.

Der besondere Clou: Das Buchungssystem für AST ist direkt mit dem elektronischen Fahrplan-Auskunftssystem (EFA) verknüpft. Beinhaltet also eine Fahrtempfehlung per Bus oder Bahn eine AST-Fahrt, so wird diese entsprechend gebucht.

## Taxis bieten AST

In Lippe ist eine Vielzahl von verschiedenen Taxiunternehmen mit unterschiedlichen technischen und vertraglichen Voraussetzungen und Rahmenbedingungen beteiligt. Für jedes Unternehmen war eine eigene Lösung auszuarbeiten:

- Bei einem Taxiunternehmen werden die einzelnen

Fahrzeuge direkt per Datenfunk aufgerufen.

- Bei anderen Unternehmen erfolgt ein automatischer Fax-Versand in deren Zentralen.

- Bei einem dritten Taxiunternehmen wird das Fahrzeug per Handy gebucht.

Der weitere Service der Mobilitätszentrale: Kunden können kostenlos persönliche Fahrpläne (Küchenschrank-Fahrpläne) bestellen. Service-Personal betreut Buskunden vor Ort direkt. Firmen werden beraten (mit entsprechendem Tarifangebot, z. B. Job-Ticket). Die Daten sind auch im Internet verfügbar.

Als Erweiterung des Angebots wird geplant bzw. ist bereits verwirklicht:

- Nachbarkreise haben dasselbe System zur Fahrplanauskunft erworben, mit denselben Rufnummern. Die Fahrplanauskunft soll in den Abendstunden zusammengeschaltet werden, ohne dass der Kunde es merkt.

- Dauerbuchung für AST-Fahrten

- Weiterhin geplant ist, auch über Flüge (Regionalflughafen Paderborn/Lippstadt) Auskunft zu erteilen.

- Angedacht ist auch, Car-sharing (ein Auto wird von Selbstfahrern über einen Verein kurzfristig angemietet) anzubieten.

ÖPNV schließt ja auch Berufs-, Versorgungs- und Freizeitverkehre ein. Aufgenommen wurde vor kurzem der Testbetrieb eines Kiosk-Systems, das nicht nur Busverbindungen oder AST-Fahrten für Freizeitaktivitäten auszuwählen hilft, sondern die gesamte Freizeit planen lässt. Der Kunde kann also die ihn interessierenden Veranstaltungen oder Restaurants aussuchen und die nächstgelegene ÖPNV-Haltestelle und passende Verbindungen erfahren. Fahr-/Eintrittskarten könnten dann etwa per Geldkarte reserviert werden.

Mit dieser Verknüpfung von Fahrplandaten mit touristischen Zielen, mit Hotels und Restaurants, aber auch mit Veranstaltungen wird bereits gearbeitet.

Erste Ergebnisse liegen vor. Mit diesem Thema ist die KVG Lippe sogar ein regionales Projekt der Expo 2000 in Ostwestfalen-Lippe geworden.