

**Anfrage
für den Rat der Stadt Göttingen am 15.02.2019**

Göttingen, 31.01.2019

„Kundenservice und Fahrgastsicherheit bei der GÖVB“

Immer wieder erreichen uns Beschwerden von Bürgern bezüglich des Kundenservices der GÖVB.

Wir bitten um folgende Informationen:

1. Werden die Busfahrer geschult in Kundenservice, Freundlichkeit und Fahrsicherheit?

a) Wenn ja: Was sind hier die Schwerpunkte? Welche Ziele werden gesetzt?

2. Wird dabei auch explizit auf die Sicherheit von Fahrgästen im Rollstuhl, mit Rollator oder Kinderwagen eingegangen, die durch einen rasanten Fahrstil besonders während der Fahrt gefährdet sind?

3. Gibt es ein Qualitätsmanagement der GÖVB und beinhaltet dies auch o.g. Themen?

4. Gibt es Angebote seitens der GÖVB zur Stressbewältigung bei den Busfahrern, da diese durch die enge Taktung erheblich unter Druck gesetzt werden?

5. In einem Artikel des Göttinger Tageblatts (24.01.19) [1] wird berichtet, dass durch verschiedene Faktoren, wie Baustellen, zu enge Straßen etc., die Busfahrer teilweise mit erheblichen Verspätungen an den Wendeschleifen ankommen und sich somit ihre Pausenzeit entsprechend verkürzt. Dies belastet die Busfahrer und "mache sie ganz schön fertig", wie es im Artikel heißt. Diese zusätzliche Belastung kann sich negativ auf die Fahrsicherheit und ggf. auch die Freundlichkeit auswirken.

Hat die GÖVB Pläne, um die benötigten Pausenzeiten einzuhalten und die notwendige Erholung der Busfahrer zu gewähren?

6. Zur Verbesserung des Kundenservice wäre es wünschenswert, wenn über die App die aktuellen Verspätungen der Busse angezeigt werden würden.

Ist diese Funktion geplant? Und wenn ja, für wann?

7. Die Überdachung am ZOB hält nur bedingt den Regen von den wartenden Fahrgästen ab. Die Regenrinnen sind darüber hinaus so angebracht, dass das Wasser häufig auf die Bänke fließt, wodurch die Bänke nass und generell teilweise morsch und mit Moos bewachsen sind.

Sind seitens der GÖVB Verbesserungen geplant? Und wenn ja, wann?

8. Ebenfalls am ZOB wäre eine Kennzeichnung der Bussteige wünschenswert, die bereits aus der Entfernung gut erkennbar ist. Bisläng muss ein Fahrgast erst direkt unter dem Schild stehen, um zu erkennen um welchen Bussteig es sich handelt.

Ist dort eine verbesserte Sichtbarkeit der Bussteigbezeichnungen geplant? Wenn ja, für wann?

9. Telefonisch ist die GÖVB bei Kundenfragen nur bedingt erreichbar. Viele Kunden beschwerten sich über die langen Wartezeiten oder dass sie überhaupt nicht durchkommen.

Plant die GÖVB eine Verbesserung der telefonischen Erreichbarkeit und wenn ja, wie?

10. In einer Umfrage zur Kundenzufriedenheit, die auch in anderen Städten durchgeführt wurde, schneidet die GÖVB lediglich mit einer 3+ ab.

Welche Maßnahmen ergreift die GÖVB, um die in der Umfrage genannten Problemen zu lösen?

11. Am Wochenende liegt zwischen dem letzten regulären Bus und dem ersten Nachtbus eine lange Zeitspanne, in der gar kein Bus fährt. Dies zwingt potentielle Fahrgäste dazu, entscheiden zu müssen, ob sie beispielsweise um 23.30 oder erst wieder gegen 2 Uhr morgens mit dem Bus fahren.

Ist geplant diese Lücke im Fahrplan zeitnah zu schließen?

Begründung:

Der ÖPNV ist wichtige Stellschraube bei der Steuerung des innerstädtischen Verkehrs. Will die Stadt Göttingen ihre Klimaplan-Ziele erreichen, ist ein optimaler Einsatz und bestmögliche Auslastung der Busse der GÖVB unerlässlich. Die Kundenzufriedenheit ist hierbei mehr als nur ein Randthema sondern mitentscheidend, ob und von wem der ÖPNV genutzt wird. Hier scheint noch dringender Handlungsbedarf zu bestehen sowohl was den Umgang mit den Fahrgästen anbelangt als auch beim Thema Stressbewältigung für die Fahrzeugführer selbst. Die Arbeit als Busfahrer*in erfordert ein hohes Maß an Konzentration, Verantwortung und Belastungsfähigkeit. Der Arbeitgeber muss seinen Angestellten ausreichend Mittel in die Hand geben um mit Stresssituationen umgehen zu können.

[1] <http://www.goettinger-tageblatt.de/Die-Region/Goettingen/Busse-in-Goettingen-fahren-wegen-hohem-Krankenstand-nach-Notfallfahrplan>