

Mitteilung:

Aufgrund von Beschwerden über Qualität, Sicherheit und Service im ÖPNV-Angebot des Rhein-Sieg-Kreises hat der Landrat im Zuge einer Pressekonferenz am 13.07.2007 angekündigt, eine Internet-Plattform für allgemeine Beschwerden zum ÖPNV im Rhein-Sieg-Kreis einzurichten. Daraufhin wurde das „Umfrage-Portal ÖPNV“ durch die Verwaltung erarbeitet und in den Internetauftritt des Rhein-Sieg-Kreises integriert. Durch einen entsprechenden Link auf der Homepage des Rhein-Sieg-Kreises (www.rhein-sieg-kreis.de/Bürgerservice/Umfrage-Portal_ÖPNV) lässt sich seit dem 25.07.2007 dieses Portal nutzen. Es besteht die Möglichkeit, Kritik sowie sonstige Anregungen zum ÖPNV im Rhein-Sieg-Kreis zu übersenden. Vorgegeben werden in dem neuen Umfrage-Portal 13 mögliche Themenbereiche wie z.B. Pünktlichkeit, Fahrgastinformation im Fahrzeug und an der Haltestelle, Sauberkeit im Fahrzeug und an der Haltestelle, Kompetenz/Freundlichkeit des Fahrpersonals usw.. Es ist zudem noch geplant, das Portal im Hinblick auf die Kundenzufriedenheit zu ergänzen. Eine Ausfertigung des Kontaktformulars ist zu Ihrer Kenntnisnahme als **Anhang** beigelegt.

Bis zum 21.08.2007 haben bereits 87 ÖPNV-Nutzer von dieser Möglichkeit Gebrauch gemacht und hierbei insgesamt 147 Einzelkritikpunkte aufgegriffen. Grundsätzlich ist festzustellen, dass das Gros der Beschwerden die Bereiche Pünktlichkeit (35) und Sauberkeit (26) im Fahrzeug betrifft. Wenig Kritik wird dagegen bisher von den Kunden in den Segmenten „Sicherheit an Haltestellen“ (1) sowie „Barrierefreiheit“ (1) geäußert. Die Zahl der täglich eingehenden Anregungen/Beschwerden schwankt hierbei insbesondere in Abhängigkeit von akuten Betriebsstörungen im ÖPNV.

Die eingehenden Anregungen/Beschwerden werden seitens der Verwaltung zunächst in einer eigens erarbeiteten Datenbank statistisch erfasst und anschließend zur weiteren Bearbeitung an die zuständigen Verkehrsunternehmen weitergeleitet oder auch selbst beantwortet.