

# Sitzungsvorlage

## SV-6-0820

Abteilung / Aktenzeichen

136.3-Öffentlicher Personennahverkehr/

Datum

07.01.2004

Status

öffentlich

Beratungsfolge

Sitzungstermin

Ausschuss für öffentliche Sicherheit, Gesundheit und Verkehr	28.01.2004
Kreisausschuss	11.02.2004
Kreistag	18.02.2004

Betreff **Weiterentwicklung der Servicezentrale frag+fahr**

### Beschlussvorschlag:

1. Ab dem 01.01.2005 wird die Fahrgastinformation an ein privates Callcenter vergeben. Der lokale Standort Lüdinghausen wird aufgegeben.
2. Die Verwaltung wird beauftragt, auf sozialverträgliche Übergangslösungen für die Mitarbeiter hin zu wirken und die Städte und Gemeinden im Kreis bei Interesse bei der Einrichtung von Beratungsangeboten in den Bürgerbüros zu unterstützen.

## **Begründung:**

### **I. Problem**

In der Sitzungsvorlage 6-676 wurde dargestellt, dass nach dem Wegfall der Landesmittel aus dem Förderprogramm „Sicherheit und Service“ und der Defizitentwicklung im DB-Fahrkartenverkauf der Weiterbetrieb der Servicezentrale frag+fahr in der bisherigen Form mit Schalterbetrieb für persönliche Beratung und Verkauf aus wirtschaftlichen Gründen nicht mehr aufrecht erhalten werden kann. Durch die Entwicklung der allgemeinen Finanzlage steigt der Kostendruck weiter. Darüber hinaus wurde im Dezember 2003 angekündigt, dass das Land im Jahr 2004 die Organisationspauschale für die Aufgabenträger von bislang 500.000,00 € auf 125.000,00 € reduzieren wird. Dadurch sind die Kreise als Aufgabenträger für den ÖPNV gezwungen, noch konsequenter Aufgaben und Standards zu überprüfen, damit das Defizit im ÖPNV-Bereich nicht noch weiter steigt.

Mit Beschluss des Kreistags vom 25.06.2003 wurde die Verwaltung beauftragt, bereits im Jahr 2004 durch eine Reduzierung der Öffnungszeiten und eine Umschaltung der Telefonate am Wochenende auf das Landes-Callcenter O-Ton Einsparungen in Höhe von 30.000 € zu realisieren. Des Weiteren wurde die Verwaltung beauftragt, gemeinsam mit den Münsterlandkreisen Möglichkeiten für einen kostengünstigen Weiterbetrieb der Servicezentralen ab dem 01.01.2005 zu erarbeiten.

### **II. Lösung**

Gemeinsam mit der Regionalverkehr Münsterland GmbH (RVM) als Betreiber der Servicezentralen wurde für das Münsterland eine Neukonzeption der Servicezentralen erarbeitet. Als Ergebnis dieser Überlegungen lässt sich festhalten, dass der immense Kostendruck für die Kreise maßgeblich aus der Vorhaltung der persönlichen Beratung in allen Kreisen entsteht. Auf die Problematik der persönlichen Beratung wurde bereits in der o.g. Sitzungsvorlage 6-676 verwiesen. Nach Aussage der RVM lassen sich erhebliche Kosten einsparen, wenn auf die lokale Beratung und den Verkauf am Schalter vor Ort verzichtet wird. Da dieses Angebot ohnehin nicht flächendeckend nutzbar ist, sondern vorrangig nur den Bürgern der Standortgemeinde dient, sollte dieses Angebot aufgegeben werden, um die Kosten nachhaltig zu senken.

Es besteht dann auch die Möglichkeit, die Telefonauskunft effizienter zu organisieren. Eine Variante wäre,

- die Telefonauskunft der Servicezentralen im Münsterland in einem gemeinsamen Callcenter für die Kreise Steinfurt, Coesfeld und Borken unter der Regie der RVM zu bündeln. Die RVM hat für dieses Konzept Gesamtbetriebskosten von 546.000,00 € errechnet. Das wäre eine Einsparung von ca. 400.000,00 €. Der Kreis Warendorf ist aufgrund der noch andauernden Förderung derzeit noch nicht berücksichtigt.
- Noch günstiger stellt sich eine andere Variante dar, bei der die gesamte Fahrgastinformation und Taxibusvermittlung an ein privates Callcenter vergeben wird. Mit diesem Modell lassen sich laut Kalkulation weitere 184.000,00 € einsparen.

Der Vorteil eines privaten Callcenters liegt in der größeren personellen Flexibilität und des genauer am Bedarf orientierten Personaleinsatzes. Mit dem privaten Callcenter O-Ton in Dortmund bestehen bereits Erfahrungen. Seit dem 01.06.2002 beaufkundet der Betreiber auf Grundlage einer nationalen Ausschreibung als landesweites Callcenter die schlaue Nummer für Bus und Bahn in NRW. Mit dem Callcenter wurden bereits erste Kontaktgespräche geführt mit dem Ergebnis, dass O-Ton die Fahrplanauskünfte für das Münsterland zu denselben Konditionen erbringen würde, die im Rahmen der europaweiten Ausschreibung angeboten wurden. Auf diese Weise könnte eine qualifizierte telefonische Beaufkundung

einschließlich der Beschwerdeannahme und der Taxibusdisposition sichergestellt werden, und zwar zu einem attraktiven Preis.

Der Name frag+fahr in Verbindung mit der vertrauten „Schlaun Nummer“ 01803/50 40 30 soll erhalten bleiben. Durch diese Variante würde sich für den Großteil der Kunden, die auch heute die Servicezentrale ausschließlich telefonisch nutzen, keine gravierende Änderung ergeben. Auch heute wird den Bürgerinnen und Bürgern aus dem Kreis Coesfeld bereits nicht ersichtlich, dass sie mit ihren Anfragen an Wochenenden nicht in Lüdinghausen, sondern in Ahaus auflaufen.

#### Personelle Konsequenzen

Bei frag+fahr sind zur Zeit 8 Personalstellen in Vollzeit- oder Teilzeitform besetzt. Den Mitarbeitern/Mitarbeiterinnen wird zum Teil die Rückgliederung in den Fahrdienst der RVM ermöglicht. Daneben ist den Mitarbeitern bereits angeboten worden, sie bei der Umschulung und persönlichen Bewerbungstraining zu unterstützen. Sollte O-Ton mit der Aufgabe betraut werden, würde der Betreiber die heutige Beratungsstelle in Lüdinghausen übernehmen und dort entsprechendes Personal anstellen. Auch hier besteht für die Mitarbeiterinnen eine Anstellungschance.

#### Remanenzkosten

Der Mietvertrag für frag+fahr läuft bis zum 21.12.2013. Für die Zeit bis ein Nachmieter gefunden ist, würden Mietremanenzen von ca. 22.000 €/Jahr anfallen. Im Extremfall würden somit Mietremanenzen in Höhe von 195.000 € anfallen. Ob aufgrund der Zweckbindung der Landesförderung auf 10 Jahre eine Rückzahlungsverpflichtung gegeben ist (13.753,93 €), muss noch mit der Bewilligungsbehörde abgestimmt werden. Abfindungen für Mitarbeiter, die bei betriebsbedingter Kündigung fällig würden, könnten sich auf maximal 30.000,00 € aufsummieren. Alle diese Beträge sind jedoch einmalig und werden mittelfristig von den Einsparungen bei Weitem übertroffen.

#### Auffanglösungen vor Ort

Aufgrund der sehr guten EDV-Unterstützung der Fahrplanauskunft wäre es bei vorhandenem Interesse der Städte und Gemeinden denkbar, in den Bürgerbüros eine Kontaktstelle für die Bürgerinnen und Bürger anzubieten. Die RVM würde die erforderlichen technischen Voraussetzungen klären und die Möglichkeiten, Auskünfte rund um Bus und Bahn anzubieten, prüfen.

### **III. Alternativen**

Alternative 1: Der Counterbetrieb bleibt in der bisherigen Form aufrecht erhalten. Eine weitere Kostenreduzierung ist nicht zu erwarten. Auch eine weitere Beteiligung Dritter z.B. der Bahn erscheint nicht realisierbar.

Alternative 2: Die gesamte Aufgabe (auch Telefonberatung) wird aufgegeben. Die Serviceleistung der Fahrplanbeauskunftung und TaxiBus-Disposition ist ureigenstes Geschäft der Verkehrsunternehmen. Eine rechtliche Notwendigkeit zur Vorhaltung dieser Leistungen besteht für die Aufgabenträger nicht.

#### **IV. Kosten-Folgekosten-Finanzierung**

Bislang hat der Kreis Coesfeld zur Finanzierung der Servicezentrale frag+fahr im Jahr rund 170.000 € direkt gezahlt; hinzu kamen die Kosten für die Taxibusvermittlung sowie Auskünfte und Beschwerden, die sich unmittelbar auf das Unternehmen RVM bezogen. Diese Kosten wurden über die Verlustabdeckung der RVM abgerechnet. Die Gesamtbetriebskosten für frag+fahr für 2003 beliefen sich abzüglich der im Herbst 2003 bereits realisierten Einsparungen auf 367.000 €

In Zukunft würde der Anteil, den der Kreis Coesfeld für Auskünfte und Beschwerden direkt zu tragen hat, für die Variante „Privates Callcenter“ noch 38.000,00 € betragen. Über die Verlustabdeckung der RVM werden dann außerdem noch für die Taxibusdisponierung und für Auskünfte und Beschwerden bezüglich des Unternehmens 127.800,00 € zu finanzieren sein. Die Gesamtbetriebskosten beliefen sich somit auf 165.800 €

#### **V. Zuständigkeit für die Entscheidung**

Nach Beschluss des Kreistags vom 20.10.1999 (Regelung der Ausschüsse) ist der Ausschuss für öffentliche Sicherheit, Gesundheit und Verkehr für die Vorberatung des Budgets I einschließlich der Angelegenheiten des ÖPNV zuständig.