

Kreistagsfraktion B90/Die Grünen

Herrn Landrat
Heiner Scheffold

Dr. Robert Jungwirth
Asterweg 10
89134 Blaustein
07304-42966

24.11.2019

**Kreishaushalt 2020 – FD31, 5470-31
Zentrale ÖPNV-Beschwerdestelle**

Sehr geehrter Herr Landrat Scheffold,
sehr geehrte Damen und Herren des Kreistags,

der ÖPNV erfordert eine komplexe Logistik und nicht immer läuft im Alltag alles reibungslos. Organisatorische und personelle Unzulänglichkeiten sollten möglichst schnell und zentral erfasst werden, so dass den Defiziten abgeholfen werden kann. Dies verhindert Frustrationserlebnisse und verbessert langfristig das Image des ÖPNV. Derzeit sind für die Nutzer*innen des ÖPNV jedoch keine klaren Ansprechpartner*innen bekannt, so dass sie häufig von einem/r Ansprechpartner*in zum/zur nächsten weiter verwiesen werden, was die Frustration mit den Beschwerdeursachen noch verstärkt.

Die Fraktion Bündnis 90/Die Grünen beantragt vor diesem Hintergrund,

**dass eine zentrale ÖPNV-Beschwerdestelle (online, telefonisch, schriftlich) bei der DING-Geschäftsstelle eingerichtet wird,
die alle Beschwerden zentral erfasst und zur Behebung verantwortlich weiterleitet und die den Beschwerden meldenden ÖPNV-Nutzer*innen Rückmeldung über den Verlauf der Beschwerden gibt.**

Die Erreichbarkeit der zentralen Beschwerdestelle ist in allen Fahrplänen und in allen ÖPNV-Fahrzeugen sowie digital zu veröffentlichen.

Die Verwaltung wird beauftragt, diesen Antrag bei der DING einzubringen.

Für die Fraktion Bündnis 90/Die Grünen

Dr. Robert Jungwirth
Fraktionsvorsitzender