



Schwerpunktthemen ÖPNV

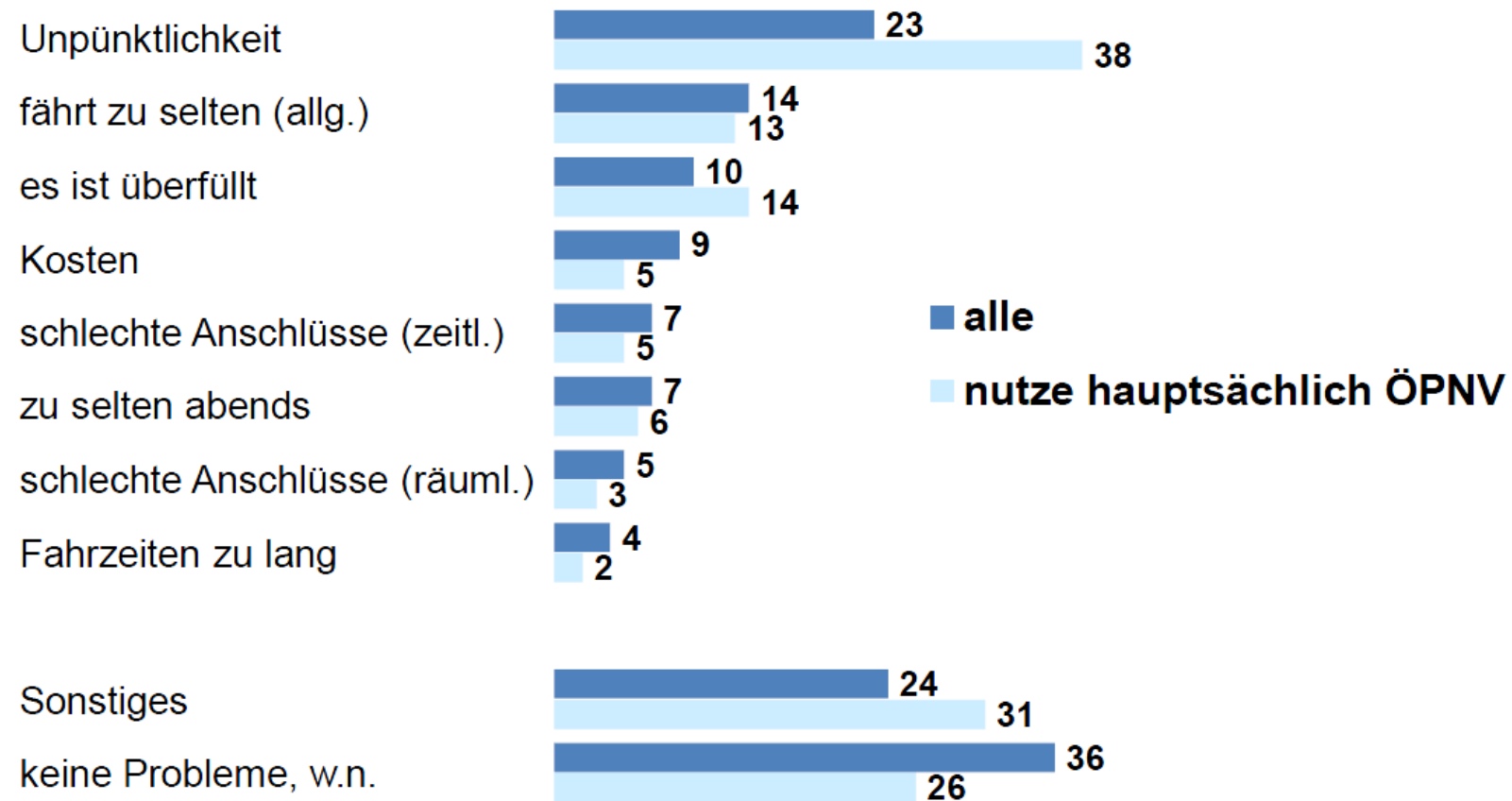
Fahrgastbeirat am 24.6.2014

UE1

rnv GmbH

Probleme, wenn man in Heidelberg mit dem öffentlichen Nahverkehr unterwegs ist ...

Mehrfachnennungen



Ergebnisse aus dem Kundenbarometer 2013 Handlungsrelevanz-Matrix "Verkehrsmittel"

Schwächen

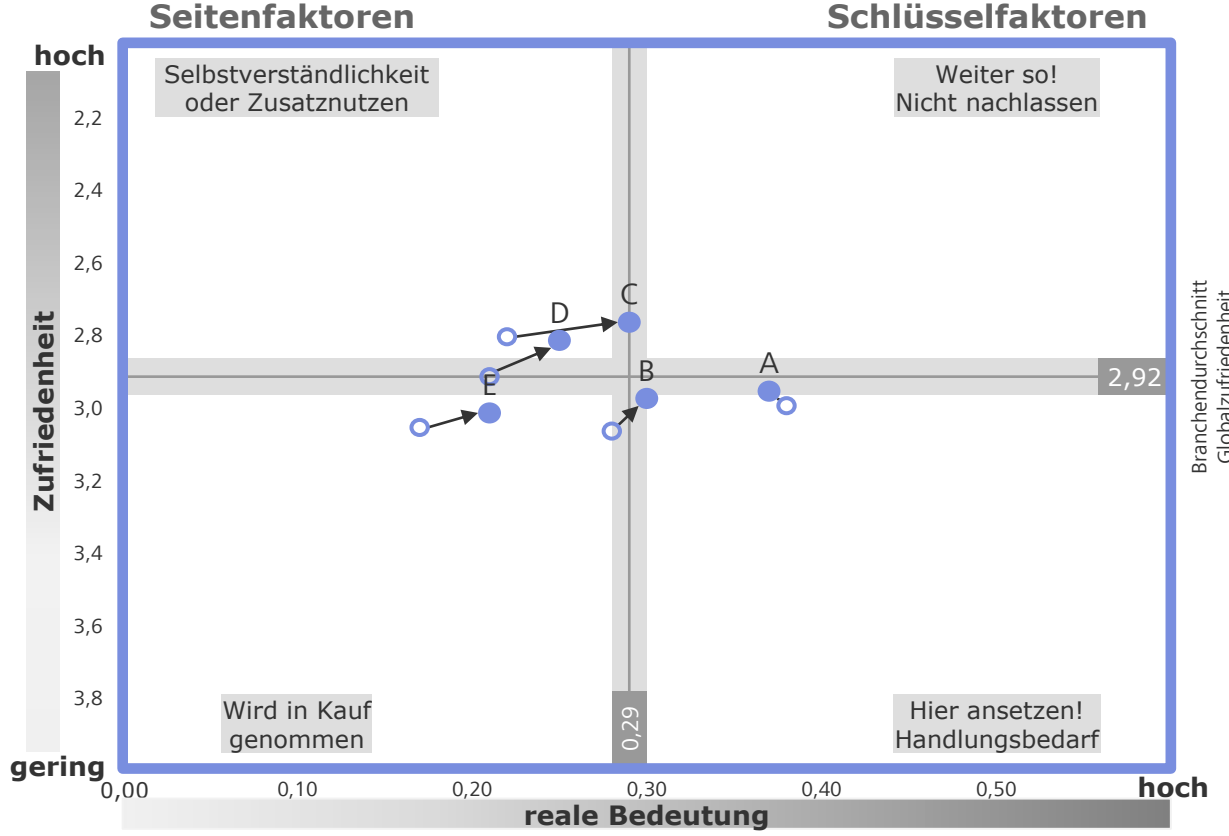
- A Freundlichkeit des Personals
- B Platzangebot im Fahrzeug

Chancen

- C Informationen im Fahrzeug
- D Komfort und Bequemlichkeit im Fahrzeug

Risiken

- E Sauberkeit und Gepflegtheit im Fahrzeug



Basis 2012: n=795
Basis 2013: n=800

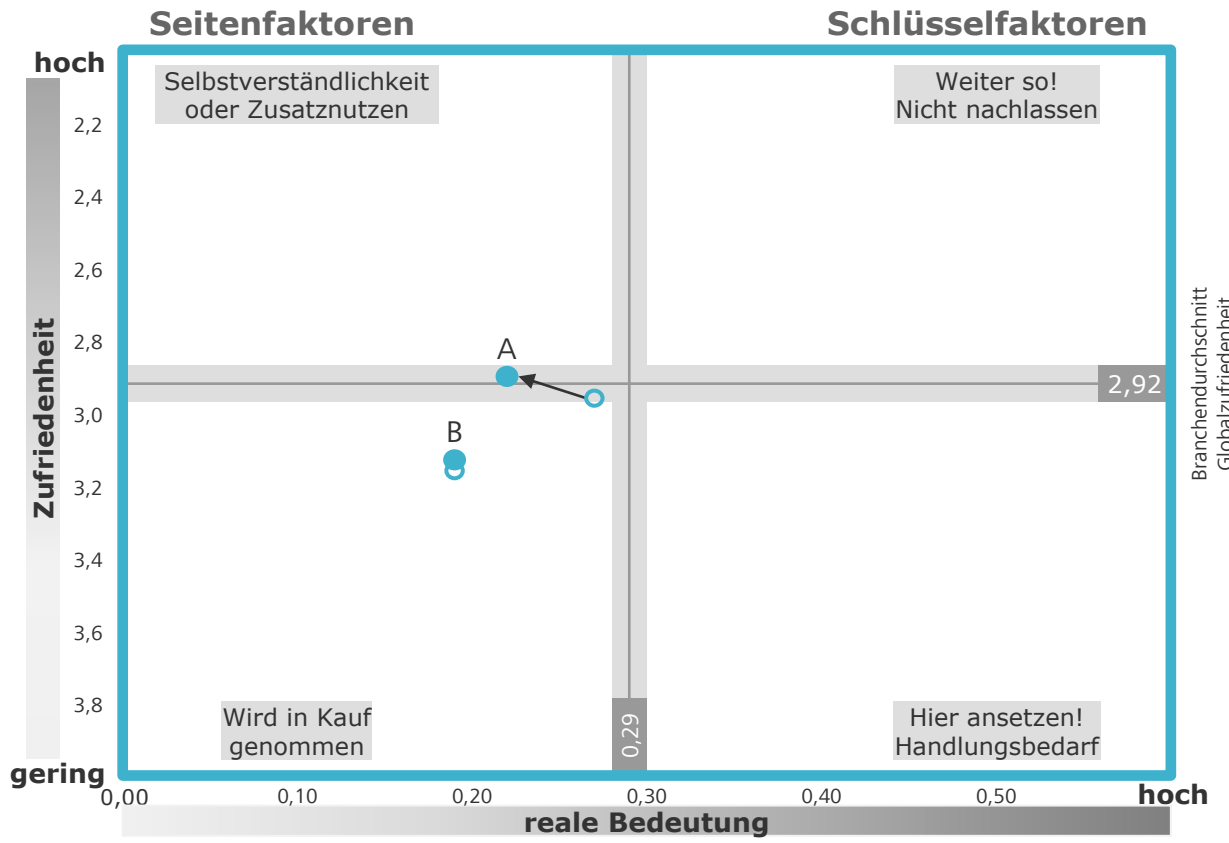
Ergebnisse aus dem Kundenbarometer 2013

Handlungsrelevanz-Matrix "Sicherheit"



Heidelberg

- Risiken**
- A** Sicherheit im Fahrzeug
- abends
 - B** Sicherheit an den Haltestellen
- abends

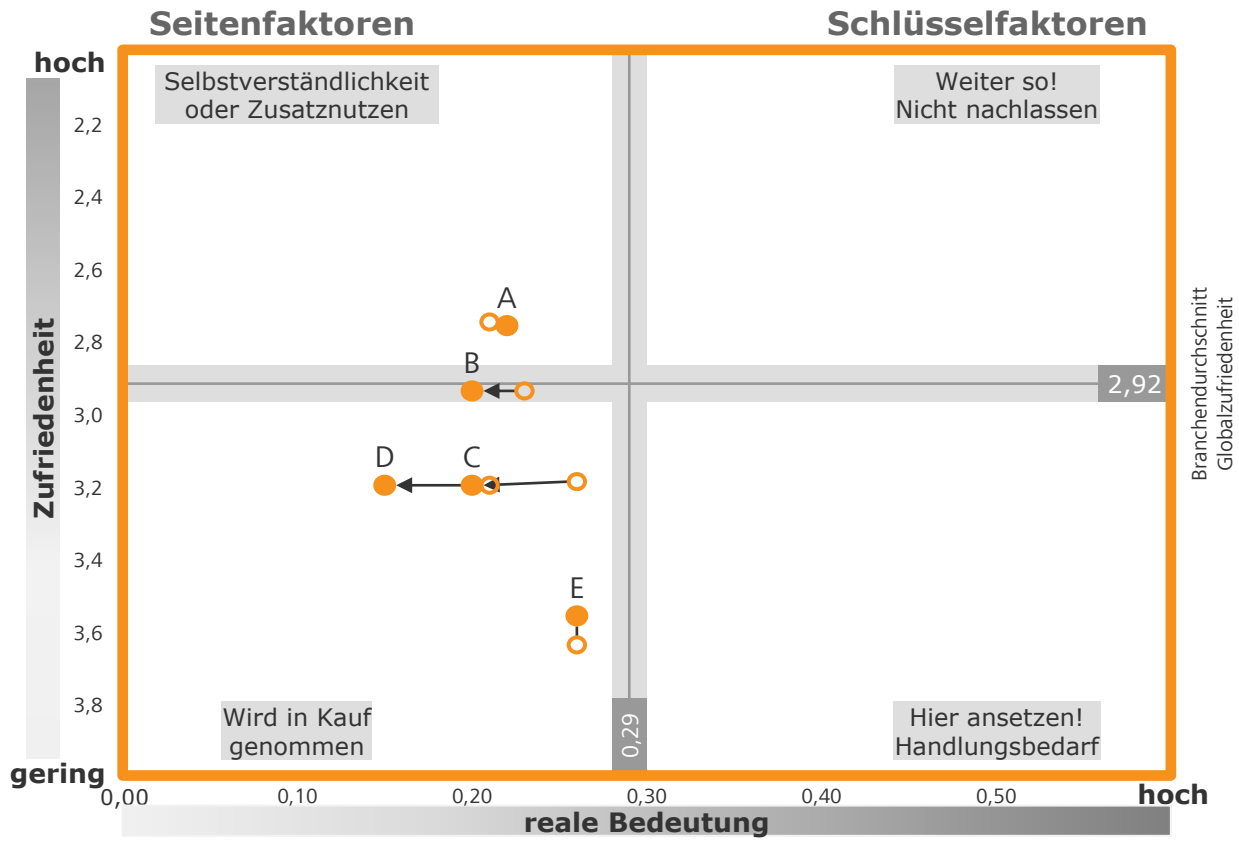


Basis 2012: n=795
 Basis 2013: n=800

Ergebnisse aus dem Kundenbarometer 2013

Handlungsrelevanz-Matrix "Haltestellen"

- Chancen**
- A Fahrplan-Informationen an den Haltestellen
- Risiken**
- B Informationen zur Orientierung an den Haltestellen
 - C Komfort und Ausstattung der Haltestellen
 - D Sauberkeit und Gepflegtheit der Haltestellen
 - E Informationen bei Störungen und Verspätungen



Basis 2012: n=795
 Basis 2013: n=800

Fahrzeuge

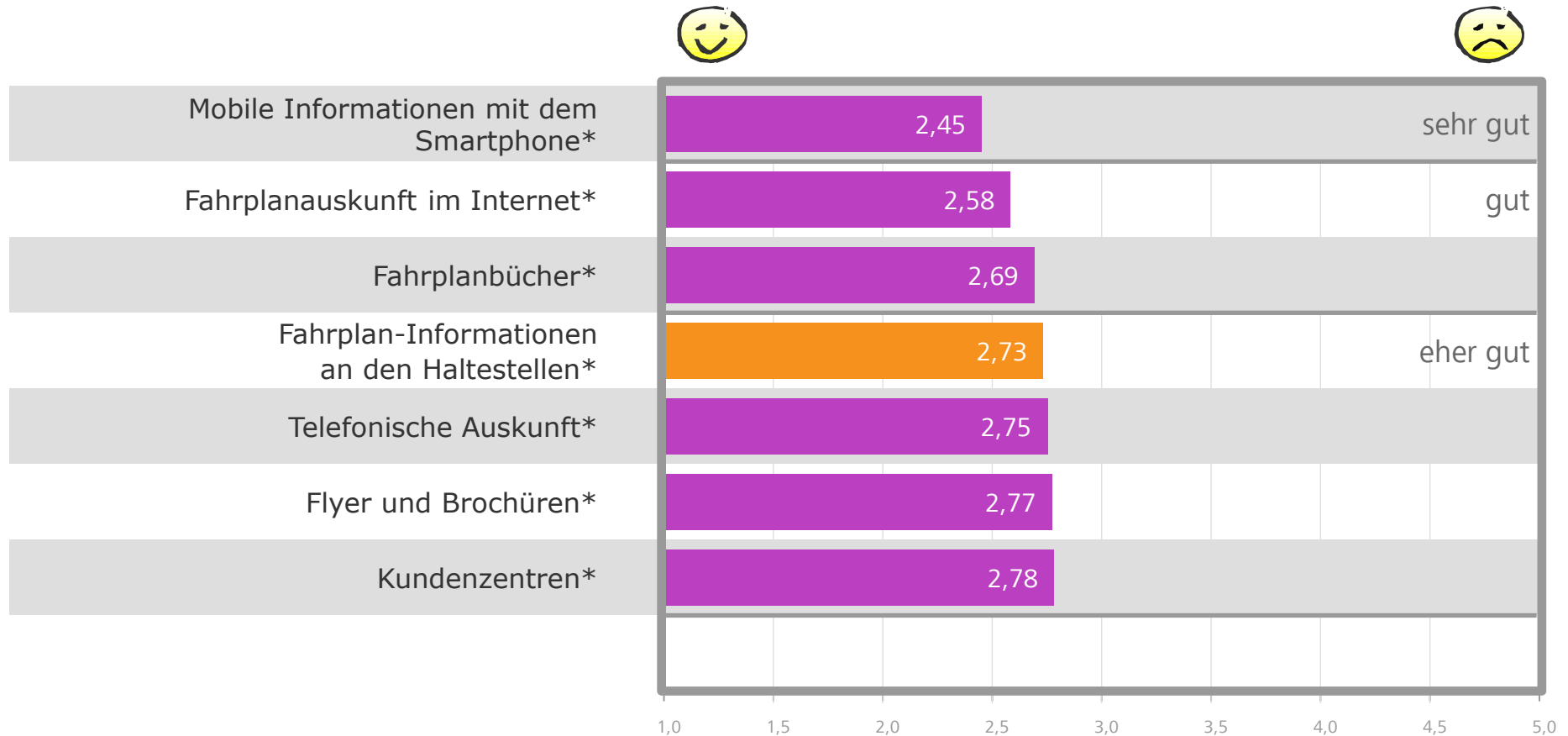
- Die Reinigung der Fahrzeuge wurde im Mai der Fa. Breer (in Heidelberg ansässiges Unternehmen) übertragen.
- Der Vorgängerfirma musste aufgrund von Problemen bei der Leistung kurzfristig gekündigt werden
- Verbesserung der Sauberkeit der Fahrzeuge durch Wechsel des Dienstleisters
- Eine Ausschreibung der Leistungen wird aktuell vorbereitet

Haltestellen

- Dynamische Fahrgastinformationsanzeigen sind in Heidelberg an 54 Stellen im Einsatz
- Bismarckplatz - Renovierung der bestehenden Infrastruktur begonnen
– weitere Maßnahmen in Vorbereitung
- Umlackieren der Haltestellenmaste & FGU in der Altstadt, z.B. Kongresshaus bis September
- Einheitliches Beschilderungssystem
- Haltestellenservicegruppe der Infrastruktur regelmäßig im Einsatz

Ergebnisse aus dem Kundenbarometer 2013

Wie beurteilen unsere Kunden die Infomedien?

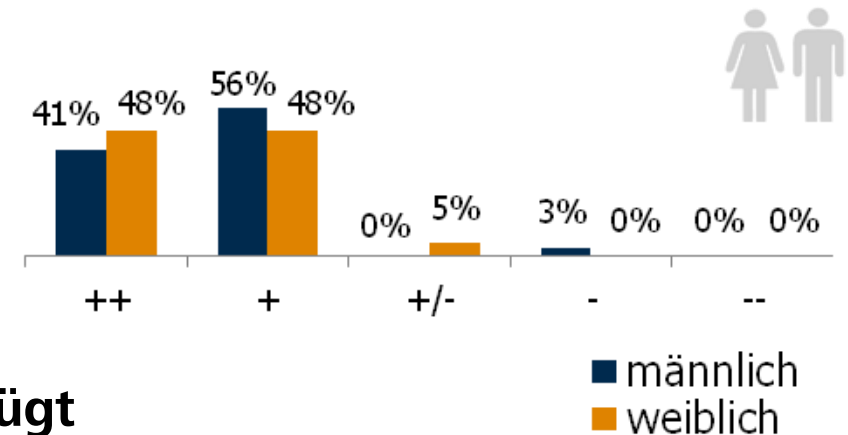


*Nur Vorab-Nutzer dieses Informationsmediums

- ▶ **Zusatzfunktion der Start.Info der rnv**
- ▶ **Nutzung eines neuen Kanals zur Mängelmeldung**
- ▶ **Nutzung vorhandener Endgeräte des Kunden (SmartPhone). Integration in start.info mit Standorterkennung**
- ▶ **Direkte, interaktive Meldung von Mängeln an Haltestellen und Fahrzeugen durch den Kunden**
- ▶ **Transparente Übertragung der Information über E-Mail-Funktion**
- ▶ **Auswertung und Weiterleitung der Meldung an die betroffenen Bereiche**



- ▶ **Positive Bewertung im Rahmen einer Usability-Studie**
- ▶ **Aktiv am Netz seit Mai 2014**
- ▶ **Auswahl von rund 40 Meldungen in den Kategorien:**
 - ▶ Haltestelle
 - ▶ Fahrzeug
 - ▶ Pünktlichkeit
 - ▶ Information
 - ▶ Sonstige technische Meldungen



- ▶ **Bild kann zur besseren Beschreibung angefügt werden**
- ▶ **Bearbeitung durch das Beschwerdemanagement via Ticket System**
- ▶ **Schwachstellenanalyse für die Fachabteilungen erleichtert**
- ▶ **Bislang ca. 20 eingehende Meldungen pro Tag**