

Anlage IX

Aufgaben- und Leistungskatalog als Grundlage zur Förderung der Mobilitätszentralen (Mobi) des Verkehrsverbundes Ems-Jade

Die Mobilitätszentralen des VEJ sind:

1. LK Aurich - Mobilitätszentrale Aurich, Norderstr. 23, 26607 Aurich
2. LK FRI + WTM - Mobilitätszentrale Jever, Schlosserstraße 45, 26441 Jever
3. LK Leer - Mobilitätszentrale Leer, Bahnhofsring 8, 26789 Leer

Eine Abstimmung mit den Auskunftsstellen der Stadtverkehre Emden und Wilhelmshaven erfolgt, berücksichtigt aber den Sonderstatus der Stadtverkehre im VEJ-Gebiet.

Die erforderlichen Nachweise für die Leistungen unter 1., 2. und 3. sind den Aufgabenträgern jährlich vorzulegen. Die Aufgabenträger fördern die gesamten festgelegten Leistungen der 3 Mobilitätszentralen des VEJ mit einer maximalen Förderung von 60% der gesamten Nettokosten. Die notwendigen Personal- und Sachkosten werden zwischen VU und AT abgestimmt. Die Auszahlung erfolgt auf Grundlage vierteljährlicher Abschlagszahlungen zu je 25% des Gesamtförderbetrags.

1. Öffnungszeiten, Beratung und Verkauf

LEISTUNG	
Kernöffnungszeiten Leer und Jever: Mo-Fr 8:00 – 18:00 Uhr	Öffnungszeiten Aurich: Mo- Fr 08:00 – 18:00 Uhr Sa 09:00 – 13:00 Uhr
<p>➤ Die Öffnungszeiten und die durchgängige telefonische Erreichbarkeit während dieser Zeiten werden wie o.g. festgelegt</p> <p>Bedarfsgerechter Einsatz von Personal unter Berücksichtigung der vereinbarten Öffnungszeiten (durchgängig ein Mitarbeiter vor Ort) unter Einhaltung der Pausenzeiten für WEB-Mitarbeiter. In Pausenzeiten ggfls. geschlossen.</p>	
<p>➤ Persönliche, per Email und telefonische Beratung zu Fahrplan und Tarifen des Verkehrsverbundes Ems-Jade</p> <p>Eine Ausweitung der Beratungsinhalte zu einer ganzheitlichen Beratung (Intermodalität) wird vorbehaltlich der Förderung durch die „<i>Richtlinie für Maßnahmen zur CO2-Reduktion durch Verbesserung der Stadt-Umlandmobilität im öffentlichen Personennahverkehr (Mobilitätszentralen)</i>“ und der Zustimmung der Touristiker angestrebt. AT und VEJ-Geschäftsstelle erarbeiten gemeinschaftlich einen Projektplan der Inhalte, Zeitplan und Förderung festlegt.</p>	
<p>➤ Fahrkartenverkauf <u>in allen Mobilitätszentralen</u> für alle ÖPNV-Linien aller Verkehrsunternehmen im Verbundgebiet</p> <p>➤ Bestellung und Abrechnung der linienübergreifenden SSZK bei bzw. mit der Mobi</p> <p>➤ Ausgabe von Fahrplänen (vgl. auch Punkt 3. Fahrpläne)</p> <p>➤ Ausgabe von Fahrpreisbescheinigungen gegen Entgelt</p>	

- Beratung über die Beförderung von Reisegruppen in den Bussen des ÖPNV und Koordination der Anfragen in Absprache mit dem betroffenen Verkehrsunternehmen
- Beratung über die Mitnahme von Fahrrädern in den Bussen des ÖPNV
- Allgemeine Beratung zur Nutzung des ÖPNV für mobilitätseingeschränkte Personen
- Informationen und Verkauf über/von touristischen Angeboten im Linienverkehr der Verkehrsunternehmen im VEJ
- Zentraler Ansprechpartner für Fundsachen aus dem zuständigen ÖPNV-Gebiet und Koordination der Anfragen für eine kundenfreundliche Regelung
- Eine kundenfreundliche Telefonwarteschleife wird angestrebt einzurichten.
- Einrichtung einer zentralen E-Mail-Adresse für Kundenanfragen.

NACHWEISE:

- **Kostenaufstellung des lfd. Jahres für Personal, Telefon, EC-Terminal, Miet-/Nebenkosten (jährlich)**
- **Fahrkartenverkauf für alle ÖPNV-Linien im Verkehrsgebiet des VEJ; *Nachweis muss erbracht werden, dass Fahrkarten für alle Linien verkauft werden können!***
- **Ermittlung des Kundenaufkommens (Kundenanfragen per E-Mail, Telefon und vor Ort) und Zusammenfassung in einem vierteljährlichen Report für die Verkehrsregion Ems-Jade.**

2. Beschwerdemanagement

- **Aufbau und Durchführung eines zentralen Beschwerdemanagements für das VEJ-Gebiet:** *die Mobilitätszentrale erfasst die Beschwerden, die bei ihr eingehen und dokumentiert den Beschwerdestatus bis zum Vorgangsabschluss. Es erfolgen vierteljährliche Auswertungen, über den Beschwerdeeingang in den Mobilitätszentralen, die die AT jederzeit einsehen können. Die VU bearbeiten und dokumentieren bei Ihnen eingegangene Beschwerden selbstständig. Es ist ein Nachweis über die eingegangenen Beschwerden zu führen. Die AT können jederzeit Einsicht in die Beschwerdeunterlagen beim VU nehmen. Einmal jährlich findet ein Qualitätsgespräch zu diesem Thema zwischen den Aufgabenträgern und dem Geschäftsstellenleiter des Verkehrsverbund Ems-Jade über die eingegangenen Beschwerden bei den Mobilitätszentralen statt. Für das Beschwerdemanagement hat der Geschäftsstellenleiter VEJ Dokumente bzw. einen Verfahrensablauf erstellt (Workflow + einheitliches Formular). Diese Unterlagen werden allen Mitarbeitern in den Mobilitätszentralen zur Nutzung und Bearbeitung bereitgestellt. Die Landkreise erhalten ebenfalls diese Dokumente, um bei ihnen eingehende Beschwerden ebenfalls einheitlich zu erfassen und leiten diese an die entsprechende Mobilitätszentrale zur weiteren Bearbeitung und Dokumentation weiter.*

NACHWEISE:

- **vierteljährliche Auswertungen der Beschwerden; jederzeit einsehbar für die AT, die vierteljährliche Auswertung erfolgt jeweils bis zum 15. des Folgemonats des jeweiligen Quartals!**
- **Qualitätsgespräch einmal jährlich (Termin wird mit den AT abgestimmt; Protokoll erfolgt durch Verbund)**

Weitere Bestimmungen/Informationen zum Thema Beschwerdemanagement können der Anlage 12 entnommen werden.

3. Aussendarstellung & Zusammenarbeit der Mobis

- Für eine bessere Zusammenarbeit und Absprache der drei Mobilitätszentralen werden 3-Mal jährlich Arbeitssitzungen bzw. Workshops zur Qualitätsverbesserung der Beratung und Personalschulung durchgeführt. Diese werden von der VEJ-Geschäftsstelle initiiert und protokolliert.
- Die festangestellten Mobilitätszentralen-Mitarbeiter werden mit einheitlicher Arbeitskleidung ausgestattet.

- Ausrichtung der Mobilitätszentralen nach einheitlichem Designkonzept.
- Entwicklung eines Tools für Fahrplan- und Tarifauskunft (vorbehaltlich der Förderung durch die AT bzw. durch die „Richtlinie für Maßnahmen zur CO2-Reduktion durch Verbesserung der Stadt-Umlandmobilität im öffentlichen Personennahverkehr (Mobilitätszentralen)“)

- Der Einsatz des Einsteigerbusses als „rollende Mobilitätszentrale“ wird angestrebt zu intensivieren und hinsichtlich der Terminplanung zu optimieren, sodass diejenigen außerschulischen Aktivitäten gestärkt werden, welche die relevanten Zielgruppen im ÖPNV ansprechen.

- Die Tourist-Informationen in der Region Ems-Jade sollen – vorbehaltlich der Zustimmung der zuständigen Touristiker – durch den Verkehrsverbund befähigt werden, die im jeweiligen Ort vorhandenen Mobilitätsangebote zu beauskunften.

JÄHRLICHE NACHWEISE:

- **Protokoll der Mobilitätszentralen-Workshops und Aufnahme als Bestandteil des jährlichen Qualitätsgesprächs**
- **Bestellliste der Faltfahrpläne (siehe Liste) und Lieferung von je 2 Ansichtsexemplaren pro Linie für die AT je Landkreis**
- **Lieferung des jährlichen Verbundberichtes an jeden Landkreis, in Printform nach Absprache**
- **Erstellung Förderplan und Migrationspfad Mobilitätszentralen, soweit Förderfähigkeit besteht**