

Ute Engelbertz, [REDACTED], 53721 Siegburg

Kreisstadt Siegburg
Beschwerdeausschuss
Nogenter Platz 10
53721 Siegburg

Antrag auf Verbesserungen im ÖPNV

Siegburg, 16.01.2024

Sehr geehrte Damen und Herren,

ich berichte Ihnen über folgendes Problem:

es ist für Fahrgäste in Siegburg nahezu unmöglich, verlässliche Auskünfte über Verspätungen oder Ausfälle im Busverkehr zu erhalten.

Die digitalen Anzeigen sind schon seit Jahren störanfällig bzw. falsch. Nicht jeder Bus hat GPS und wird zuverlässig in der RSVG-APP angezeigt. Außerdem kann man von den Fahrgästen nicht erwarten, dass jeder diese APP nutzt.

An den wenigsten Haltestellen gibt es digitale Anzeigen (nur am Busbahnhof und an der Volkshochschule).

im Kundencenter erhalten Fahrgäste nur die Auskunft, man wisse dort auch nichts. Kürzlich bekam ich persönlich mit, dass die Mitarbeiter dort noch nicht einmal die Telefonnummer der Leitstelle haben. So ist kein Kundenservice möglich und dies sollte die wichtigste Aufgabe dort sein.

Durch Zufall erfuhr ich mal von einem Busfahrer, dass die RSVG manchmal Twitter nutzt, um dort aktuelle Meldungen zu platzieren. Es ist Aufgabe der RSVG, dafür Sorge zu tragen, dass die Fahrgäste alle Möglichkeiten wissen, um an aktuelle Informationen zu kommen. Diese werden jedoch nicht zum Kunden transportiert und die Kundenzufriedenheit aufgrund der Vielzahl an Verspätungen und Ausfällen ist sowieso schon zu Recht sehr schlecht.

Taxibusfahrer kennen die Haltestellen nicht und geben sich oft keine Mühe. So kommt es öfter vor, dass man als Fahrgast nicht gefunden wird oder der Taxibus zu spät kommt. Die Vorlaufzeit für die Bestellung eines Taxibusses ist mit mindestens 60 Minuten zu lang. Die Taxifahrer selbst bekommen den Auftrag erst 10 Minuten vor der Fahrt, wurde mir mehrfach bestätigt.

Es fehlen Flyer über die Nutzung des Taxibusses. Diese könnte man an den Bushaltestellen aushängen und im Kundencenter auslegen.

Gerade Ältere trauen sich nicht an diese Option. Insbesondere bei dem oben genannten Problem würde der Taxibus einmal und nie wieder bestellt. Fahrgäste müssen sich auf zuverlässige Fahrten ab der gewünschten Haltestelle bzw. dem richtigen Bussteig verlassen können. Es ist nicht Aufgabe der Fahrgäste, den Taxifahrer zu suchen bzw. ihm die Bushaltestelle während der Fahrt zu zeigen, wo der Ausstieg stattfinden soll.

Mein Antrag

- digitale Anzeigen an jeder Bushaltestelle
- zuverlässige barrierefreie Auskunft über Verspätungen und Ausfälle
- bessere Information (seitens der Leitstelle) der Kundencentermitarbeiter, damit diese wenigstens Auskunft über Verspätungen oder Ausfälle geben können.
- Taxibus: Information der Taxifahrer über die anzufahrenden Haltestellen und über den Abfahrtsbussteig am Busbahnhof
- die Vorlaufzeit für die Bestellung eines Taxibusses sollte nicht mehr als 45 Minuten betragen.
- Transparenz über sämtliche Informationsmöglichkeiten (RSVG-APP, Twitter, RSVG Verkehrslage usw.)
- Sonderfahrpläne an den jeweiligen Bushaltestellen aushängen und so für jeden zugänglich machen

Mit freundlichen Grüßen