

Neue Betreiber, neue Konzepte:

# Schrecken ohne Ende?

100 Tage neues Verkehrskonzept der RTV von Wilfried Staub

Fotos: Staub (2)



> Bei der Übernahme von Bahn- und Busnetzen durch einen neuen Betreiber kommt es immer wieder zu chaotischen Zuständen – allerdings längst nicht bei jeder Ausschreibung. Vor allem mangelhafte Ausbildung des Fahrpersonals und vermeidbare Mängel in der Qualitätskontrolle sowohl innerhalb der Unternehmen als auch durch den Auftraggeber können zu diesen chaotischen Zuständen führen. Auf der Internetseite [www.busfrust.de](http://www.busfrust.de) machen sich Fahrgäste Luft. Ein Situationsbericht aus dem Rheingau-Taunus-Kreis.

*ORN und RTK: bewährte Organisationen und dennoch keine Qualität – warum?*

## Hohe Erwartungen ...

„Es wird kreisweit ein integraler Taktfahrplan eingeführt. Beispiel: Sie kommen mit dem Zug in Wiesbaden am Hauptbahnhof an und möchten in den Untertaunus weiterfahren. Sie haben dann einen unmittelbaren Anschluss an den Buskorridor Taunusstein-Hahn und weiter nach Bad Schwalbach über die Eiserne Hand oder über die Platte und Neuhaus nach Idstein. Zukünftig werden im Rheingau-Taunus-Kreis wichtige Umsteigeknotenpunkte eingerichtet (sog. ‚Rendezvous‘), an denen immer zur selben Minute und im Takt mehrere Busse einen Sammelanschluss bilden und der Fahrgast die Möglichkeit bekommt, in alle Himmelsrichtungen ohne Wartezeit umzusteigen.“

So ist im Internet über das neue Verkehrskonzept nachzulesen, das am 8. Juli 2007 in Kraft getreten ist.

Politischen Mandatsträgern gewährt man üblicherweise eine 100-Tage-Frist, bevor man deren Leistungen einer ersten Bewertung unterzieht. Geänderte Fahrplankon-

zepte sollten ohne Abstriche vom ersten Tag an reibungslos funktionieren, denn jeder Fehler in der Organisation wird auf dem Rücken der Fahrgäste ausgetragen: Sie investieren sehr viel Geld in ihre Fahrkarte und sind meist darauf angewiesen, morgens rechtzeitig ihren Arbeitsplatz (oder die Schule) zu erreichen und abends in einer zumutbaren Zeit wieder nach Hause zu kommen. Zur Erstellung der Umlaufpläne für die Fahrzeuge und der Dienstpläne für die Fahrer gibt es heute preiswerte und narrensichere Datenverarbeitungsprogramme (Faisy, DIVA), die, durch motiviertes Personal angewandt, jegliche Pannen „automatisch“ ausschließen. Die Fahrer brauchen bei Dienstbeginn nur noch ihre Chipkarte in die Module einzulesen und der gesamte Tagesplan für den Bus wird aufgespielt. Wie kann da noch etwas schief laufen?

## ... und anhaltender Frust

Obwohl das Konzept mit sehr vielen Vorschusslorbeeren bedacht wurde und obwohl man sich bei der RTV in Bad Schwal-

bach sehr gut auf alle Eventualitäten vorbereitet fühlte, ist genau das eingetreten, was einfach nicht eintreten darf. Leider kennt man das Problem aber im Rhein-Main-Verkehrsverbund (RMV) bereits vom Start anderer Ausschreibungen zur Genüge (Beispiele: Kreis Offenbach, Fulda, WiBus Wiesbaden, VIAS, vectus): ein absolutes „Tohuwabohu“, wie es die Frankfurter Rundschau in einer Analyse vom 13. September 2007 formulierte.

## Schüler werden stehen gelassen

Bereits in der Woche nach dem Inkrafttreten des vollkommen umgekrempelten Fahrplankonzepts im Rheingau-Taunus-Kreis und dann noch ein zweites Mal nach Ende der Sommerferien war ein Aufschrei in der lokalen Presse und im Fernsehen zu hören: Schüler werden stehen gelassen, Busse sind überfüllt, kommen zu spät oder gar nicht, Anschlüsse werden verpasst. Einzelne Gemeinden fühlten sich von den Planern übergangen (Proteste

reichten bis hin zum „Bürgeraufstand“) und Politiker forderten Änderungen im Detail. Noch mehr ins Gewicht fiel, dass einigen der neu eingestellten Busfahrer jegliche Orts- und Tarifkenntnisse fehlten und das ausgeklügelte Anschlusskonzept hinten und vorne nicht klappte. Kaum zu glauben, aber mehrfach eingetreten ist, dass die Einsatzleitung tageweise ganze Umläufe schlichtweg vergessen hatte. Bei Krankmeldungen dauerte es bis zu einem halben Tag, bis ein Ersatzfahrer die ausgefallene Schicht, oft genug mit einem ungeeigneten Fahrzeug, übernahm.

In einigen Fällen wurden die Fahrplanmacher allerdings auch durch unkalkulierbar gestiegene Fahrgastzahlen überrascht, und Rufbusse mussten wegen überraschend hoher Fahrgastzahlen in der Hauptverkehrszeit in planmäßige Fahrten mit größerer Fahrzeugkapazität umgewandelt werden. Zur Herstellung der Anschluss-Sicherheit wurden einige Fahrten vorverlegt und vereinzelt sogar zusätzliche Frühfahrten eingeführt.

In aller Eile wurde auf Grundlage der Erkenntnisse der ersten Wochen in nur 14 Arbeitstagen ein Ergänzungsfahrplan erstellt, der rechtzeitig zum Schulbeginn am 20. August 2007 in Druckform (kostenlos) vorlag. Hauptbeweggrund für die Fahrplanänderung war jedoch, dass die Schulträger der RTV nicht zutreffende Schülerzahlen gemeldet hatten bzw. melden konnten, weil ausgerechnet in diesem Jahr bei den etwa 10.000 im Kreis zu befördernden Kindern einschneidende Änderungen beim Schulweg zu verzeichnen waren.

Nun sind seit dem großen Fahrplanwechsel 100 Tage verstrichen und die Fahrgastbeschwerden reißen auf unverändert hohem Niveau nicht ab. Prügelknabe ist logischerweise die Zentrale der RTV in Bad Schwalbach. Sie zeichnet schließlich auch verantwortlich für das Gesamtkonzept im Kreis und ist Auftraggeber für die Busunternehmen. Und dem unbedarften Fahrgast ist es kaum verständlich zu machen, dass neben der RTV weitere Akteure zuständig sind.

Ein Großteil der Mängel geht nämlich auf das Konto der Bahntochter Omnibusverkehr Rhein-Nahe GmbH (ORN). Sie ist Gewinner der insgesamt vier Linienbündel und somit von insgesamt 33 Linien im Kreis. Eigentlich ein Glücksfall, sollte man meinen, denn durch die Konzentration auf nur ein Unternehmen, das außerdem Erfahrung mitbringt, wird die gesamte Leistung gebündelt aus nur einer Hand erbracht. Reibungsverluste sollte es dabei eigentlich nicht geben.

### ORN ist im Taunus der Sündenbock

**D**ie Auflistung – sie ist nur ein Ausschnitt der Ergebnisse – einer drei Monate nach der Umstellung durchgeführten Stichprobe von PRO BAHN fördert dagegen genau das gegenteilige Bild zutage:

- Neu eingestellte Fahrer haben unzureichende Ortskenntnisse und eine völlig unzulängliche Unterweisung in der Bedienung der Fahrscheindrucker erhalten.

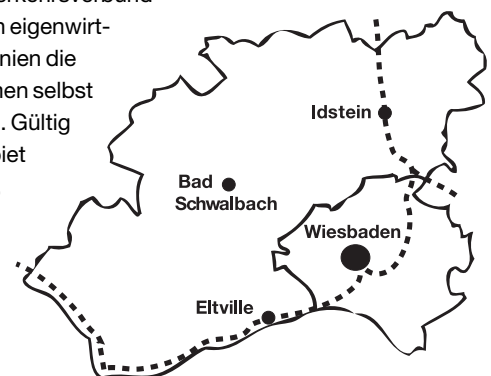
So sammeln manche Fahrer bis zu 15 Minuten Verspätung an, während erfahrene die zu langen Pufferzeiten monieren.

- Es besteht nur eine bedingte Möglichkeit der Verständigung der Busse untereinander bei Verspätungen und Umsteigewünschen. Die älteren Busse sind mit dem „Auslaufmodell“ Bündelfunk ausgerüstet, die Fahrer der neu beschafften Busse haben nur noch ein Diensthandy. Ironisch ausgedrückt bedeutet das: Zwischen „Altpersonal“ und neuen „Billigfahrern“ herrscht absolute Funkstille.
- Die Leitzentrale in Wiesbaden nimmt Anrufe von Fahrern oft nicht und Telefonate von fremden Nummern (Fahrgästen) schon gar nicht entgegen.
- Die Umlaufpläne werden von offensichtlich ortsunkundigen Disponenten der ORN in Bad Kreuznach erstellt und beinhalten einen nicht unerheblichen Anteil an nicht nachvollziehbaren Leerfahrten,
- Busse starten an den Endhaltestellen grundlos mit bis zu zehn Minuten Verspätung,
- Fahrer brechen schon mal den Dienst vorzeitig ab und lassen nachts so bis zu zwei Umläufe ausfallen.
- In den Dienstanweisungen im Fahrzeug fehlen als wichtige Hinweise die Auflistung der Anschlussverbindungen und die Angabe des anzufahrenden Bussteigs (besonders bedeutsam bei Schülerfahrten).
- Busse fahren ohne Zielbeschilderung (ohne Matrix) und nicht einmal ersatzweise mit Steckschildern.

## Die Rheingau-Taunus-Verkehrsgesellschaft

■ Die Rheingau-Taunus-Verkehrsgesellschaft (RTV) ist die lokale Nahverkehrsgesellschaft des Rheingau-Taunus-Kreises. Der Rheingau-Taunus-Kreis erstreckt sich wie ein Halbkreis um die hessische Landeshauptstadt Wiesbaden herum und reicht von den Taunushöhen im Norden bis zum Rheingau im Westen der Landeshauptstadt. Das Kreisgebiet wird von den Bahnlinien nach Limburg und Koblenz tangiert, die Kreisstadt Bad Schwalbach hat seit Jahren keinen Anschluss mehr an den Schienenpersonenverkehr. Die RTV nimmt seit Dezember 1994 die gesetzlichen Aufgaben des Kreises zur Organisation und Durchführung des lokalen öffentlichen Personennahverkehrs (ÖPNV) wahr. An der Gesellschaft mit beschränkter Haftung sind der Rheingau-Taunus-Kreis mit seinen 17 Städten und Gemeinden beteiligt. Ihre Aufgabe ist die Planung und Ausschreibung des

lokalen Busverkehrs und die Abstimmung des Verkehrs mit dem Aufgabenträger für den regionalen Busverkehr, für den der Rhein-Main-Verkehrsverbund und bei einigen eigenwirtschaftlichen Linien die Busunternehmen selbst zuständig sind. Gültig ist im Kreisgebiet der RMV-Tarif, der in ganz Mittel- und Südhessen gilt.





Leerfahrten – unvermeidbar?

- Fahrer haben kaum Kenntnisse der Besonderheiten des RMV-Tarifs (nicht einmal die geläufigsten Code-Nummern sind bekannt).

Zusammenfassend entsteht der Eindruck, dass sich die ORN mit dem Gewinn der Ausschreibung übernommen hat. Die Ausflüchte des Geschäftsführers, dass die Vorlaufzeit zu kurz gewesen sei, zieht in diesem Fall nicht, denn sie entspricht den Regeln und hätte für jeden Gewinner gleichermaßen gegolten. Der Geschäftsführer verschweigt allerdings geflissentlich, dass die ORN erst Ende Mai 2007, also eigentlich viel zu spät, auf Personalsuche auf einem leer gefegten Markt gegangen ist.

Die ORN scheint sich zudem ihren Aufgaben und Pflichten als Dienstleister nicht bewusst zu sein. Denn sie – und um es ganz deutlich zu sagen: kein anderer – zeichnet für das Desaster im Kreis verantwortlich. Und es sind bis heute nicht einmal ansatzweise ernsthafte Bemühungen erkennbar, die von den Fahrgästen und inzwischen auch von der Politik völlig zu Recht angeprangerten Missstände abzustellen. Selbst eine nach einer umfassenden Anhörung und einer außerordentlichen Aufsichtsratsitzung am 6. September 2007 durch die RTV ausgesprochene Abmahnung scheint die ORN völlig kalt zu lassen.

### In anderen Kreisteilen funktioniert es

Doch ganz so schlecht – diesen Eindruck könnten die obigen Ausführungen erwecken – läuft der Busverkehr im Rheingau-Taunus-Kreis nun doch nicht. Erstens

gibt es im Rheingau, im Gegensatz also zum Hochtaunus, auch bei den dortigen von der ORN betriebenen Linien so gut wie keine Beschwerden und zweitens fahren die Subunternehmer Mester und Engelhardt mit nagelneuen Bussen auch im westlichen Taunus mit freundlichem und kompetentem Personal – und sie fahren planmäßig.

Was man den beiden großen Bestellern RTV und RMV allerdings vorwerfen muss, ist, dass zu Beginn überhaupt keine Qualitätssicherung oder ein Qualitätsmanagement etabliert war. Die RTV führt zwischenzeitlich wenigstens Stichproben durch und dokumentiert akribisch alle bekannt gewordenen Unregelmäßigkeiten. Im fernen Hofheim – Sitz des RMV – scheint man von den massiven Beschwerden dagegen noch nicht einmal ansatzweise etwas gehört zu haben bzw. die RMV-Pressestelle spielt in den Medien die Klagen der RMV-Kunden in bekannter Manier herunter.

### Ohne wirksames Controlling keine Qualität

Zur Rechtfertigung des RMV muss man der Verbundspitze zugestehen, dass sie, als Besteller der Regionalbusse, über Unzulänglichkeiten im täglichen Betrieb nicht in allen Einzelheiten Bescheid wissen kann. Rufen verprellte Fahrgäste nämlich die in den Fahrplankarten der Regionalbusse angegebene Telefonnummer an oder wenden sie sich an die aufgeführte E-Mail-Adresse, landen sie bei der ORN in Wiesbaden. Und der dortige Fahrmeister wird

den Teufel tun, die Unzulänglichkeiten, die ihm oder seiner Firma angelastet werden könnten, dem Auftraggeber (RMV) in allen Einzelheiten preiszugeben.

„Es ist fünf vor zwölf und die Geduld der Fahrgäste hat ein Ende,“ meint (nicht nur) Burkhard Albers, Landrat und Aufsichtsratsvorsitzender der RTV. Nach nunmehr 100 Tagen darf man sich jetzt wohl langsam die Frage stellen, was noch alles passieren muss. Es wäre durchaus an der Zeit, meint PRO BAHN, der ORN fristlos zu kündigen und mit dem Geld der hinterlegten Bürgschaft einen kompetenten Betreiber zu suchen und mit dem Verkehr zu beauftragen. Die Lehre, die aus der Geschichte für die Zukunft gezogen werden kann, ist die, bei künftigen Ausschreibungen insbesondere zu Beginn ein schlagkräftiges Controlling zu etablieren, damit sich ein solches Desaster nicht wiederholt. Wie gezielte Qualitätskontrolle funktioniert, kann man bei den Auftraggebern traffiq (Frankfurt) oder Nordhessischer Verkehrsverbund lernen. Außerdem müssen unbedingt empfindlichere Vertragsstrafen für ausgefallene Busse eingeführt werden. Das Bonus-Malus-Modell hat sich in diesem Fall als zahnlöser Tiger erwiesen.

### Konsequenzen gezogen

Inzwischen hat die ORN reagiert und gibt wegen Fahrzeug- und Fahrer mangels im Fahrplanjahr 2008 eines von vier Losen eines Linienbündels, u. a. die Linie 207, an das ortsansässige mittelständische Unternehmen Engelhardt ab. Auch haben sich zahlreiche Eltern zusammengefunden und ein Beschwerdeportal im Internet eingerichtet. Die weiterhin täglichen Eintragungen unter [www.busfrust.de](http://www.busfrust.de) zeigen, dass auch ein halbes Jahr nach der Fahrplanumstellung einige Probleme nach wie vor nicht abgestellt sind.

info

[www.mitrvtv.de](http://www.mitrvtv.de):  
Rheingau-Taunus-Verkehrsgesellschaft

[www.busfrust.de](http://www.busfrust.de):  
Bürger aus dem Kreis sammeln  
Mängelberichte