

Kreistag

des

Main-Taunus-Kreises

XVIII. Wahlperiode

Drucksache XVIII/II b/187
Main-Taunus-Verkehrsgesellschaft

ausgegeben am:
14.09.2018

Praxis der Anrufsammeltaxis Beantwortung einer Anfrage der AfD-Kreistagsfraktion

Der Kreisausschuss/die MTV beantwortet die Fragen wie folgt:

- 1) Wenn ein Anrufsammeltaxi gefüllt ist, wird dann automatisch ein weiteres Fahrzeug zur Verfügung gestellt? Falls nicht, warum nicht?**

Durch die vorherige telefonische Anmeldung der Fahrgäste beim Anruf-Sammel-Taxi können Fahrtrouten optimiert werden und die Fahrten erfolgen mit einem hohen Besetztgrad. Die Anzahl der Fahrzeuge ist aber begrenzt. Bei einer hohen Auslastung kann es daher vorkommen, dass alle zur Verfügung stehenden Fahrzeuge belegt sind. Das Anschluss-Sammel-Taxi hingegen steht alle halbe Stunde (im Anschluss an die Ankunft der S-Bahn) an den Bahnhöfen in Hofheim, Hattersheim und Flörsheim zur Abfahrt bereit. Es muss nicht telefonisch vorbestellt werden, die Anzahl der Fahrgäste ist daher vorab nicht bekannt. Sind zu viele Fahrgäste vor Ort, dann fährt das AST auch ein zweites Mal.

- 2) Wie steht der Kreisausschuss zu Fällen, in denen Bürgern bei einem Anruf mitgeteilt wurde, dass die nächsten zwei Anrufsammeltaxis ausgebucht seien und die Bürger somit über eine Stunde warten sollen?**

Aufgrund der bisherigen Inanspruchnahme ist zu Betriebsstart des AST und erneut nach der Ausweitung im Jahr 2017 mit einem geschätzten Wert an Besetzkilometern gerechnet worden. Folglich steht für den AST-Verkehr im Main-Taunus-Kreis eine bestimmte Anzahl an Fahrzeugen bereit. Sollte die Nachfrage im AST-Verkehr im Kalenderjahr zunehmen, so dass die Kapazitäten nicht mehr ausreichend sind, muss der Gesamtumfang der AST-Verkehrsleistung auf den entsprechenden Linien neu bewertet werden. Eine entsprechende Überprüfung wird vorgenommen.

- 3) Sind Zwischenfälle mit Fahrern der beauftragten Fahrunternehmen bekannt? Bitte unterteilen Sie diese Antwort nach Fahranbietern und benennen Sie diese jeweils.**

Die Daten aus dem digitalen Beschwerdemanagement ELMA zeigen, dass es im Jahr 2017 bei einer Fahrgastanzahl von 116.707 Personen insgesamt 155 Beschwerden im Zusammenhang mit dem AST-Verkehr gegeben hat. Davon betreffen 19 Fälle das Verhalten der Fahrer. Die Verteilung auf den einzelnen Linien stellt sich wie folgt dar:

Im Linienbündel MTK-Ost fährt das Unternehmen Taxi Kara, hier gibt es insgesamt 5 Beschwerden auf den Linien AST 810, AST 812 und AST 825. Der AST-Verkehr im Linienbündel MTK-West wird von Taxi Rittgen und Taxi Jan gefahren. Hier gibt es insgesamt 6 Beschwerden auf den Linien AST 803, AST 804 und AST 805. Das Unternehmen Taxi Ucar bedient den AST-Verkehr im Linienbündel MTK-Süd. Zu den Linien AST 404, AST 833 und AST 835 liegen insgesamt 8 Beschwerdefälle vor – bei deutlich höherem Leistungsvolumen.

Die Beschwerdefälle beziehen sich dabei häufig auf ein unfreundliches Verhalten der Taxifahrer, meist im Verlauf einer Diskussion zwischen Fahrgäste und Taxifahrer. Für alle Beschwerden in ELMA wird eine Stellungnahme bei den Verkehrsunternehmen angefordert, um die Antwort an den Kunden zufriedenstellen und individuell bearbeiten zu können.

- 4) Wenn ein Bus ausfällt und die 30-Minuten-Frist zur Bestellung eines Anruftaxi bereits um ist, gibt es dann Ausnahmeregelungen für die Verkehrsteilnehmer des MTK, so dass diese abends beispielsweise nicht eine Stunde am Hofheimer Bahnhof warten müssen?**

Das AST kann nicht als Ersatzbeförderungen für einen Ausfall im Buslinienverkehr bestellt werden. Durch die Fahrplanbindung und die Vorlaufzeit zur Anmeldung ist der AST-Verkehr klar gegenüber dem „regulären“ Taxiverkehr abgegrenzt.

- 5) Wie wird sichergestellt, dass die Fahrer kontrollieren, dass unangemeldete Personen nicht mitfahren, während angemeldete Bürger wegen der resultierenden Überfüllung nicht mitgenommen werden können?**

Aufgrund der Europäischen Datenschutz-Grundverordnung sind mittlerweile alle Bestellungen anonym. Als Kontrolle können daher nur die gebuchte Fahrtverbindung und die Rückfrage, ob der Kunde eine AST-Fahrt zuvor telefonisch bestellt hat, herangezogen werden.

- 6) Wie stellt sich das Qualitätsmanagement des Anruftaxi-Systems mitsamt Rückmeldungssystem für die Bürger dar? Gibt es diesbezüglich erhobene Statistiken? Bitte legen Sie dies dar.**

Der AST-Verkehr ist nicht Teil der Qualitätskontrolle im Buslinienverkehr. Es wird von der MTV in eigener Regie durchgeführt. Die Rückmeldungen der Fahrgäste in ELMA sind daher ein wesentlicher Baustein des Qualitätsmanagements beim AST. Durch diese systematische Erfassung stehen der MTV unterschiedliche statistische Auswertungen zur Verfügung.

Diese Daten ermöglichen bereits eine gute Erfassung vorhandener Qualitätsmängel. Zusätzlich führt die MTV personelle Qualitätskontrollen auf den AST-Linien durch. Das Erhebungspersonal sammelt Daten zur Qualitätsmessung anhand eines standardisierten Fragebogens. Die Erhebungen können stationär durch Beobachtung stattfinden oder das Erhebungspersonal tritt als Fahrgast auf.

Der Vorsitzende des Kreisausschusses

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Michael Cyriax".

Michael Cyriax
Landrat