

**Niederschrift**  
**Öffentliche Sitzung des Ausschusses für Umwelt, Energie und Verkehr**  
**DER STADTVERORDNETENVERSAMMLUNG**  
**DER UNIVERSITÄTSSTADT MARBURG**

---

<b>Sitzungstermin:</b>	Dienstag, 12.03.2013
<b>Sitzungsbeginn:</b>	18:00 Uhr
<b>Sitzungsende:</b>	20:50 Uhr
<b>Ort, Raum:</b>	Sitzungssaal Barfüßerstr. 50, 35037 Marburg

---

**Anwesenheit:**

Frau Bauder-Wöhr, Tanja - Marburger Linke	in Vertretung von Herrn Köster-Sollwedel
Frau Dr. Baumann, Petra - B 90 / Die Grünen	
Herr Brunnet, Joachim - CDU	ab TOP 4, 18:14 Uhr
Herr Büchner, Thorsten - SPD	
Herr Dehmel, Dominic - SPD	
Herr Jannasch, Manfred - CDU	in Vertretung von Frau Schaffner
Herr Dr. Musket, Ralf - SPD	
Herr Schartner, Stefan - FDP	beratende Teilnahme
Frau Suntheim-Pichler, Andrea - BfM	beratende Teilnahme
Herr Dr. Uchtmann, Hermann - MBL	
Herr Volz, Uwe - B90/Die Grünen	
Herr Dr. Weber, Michael - Piraten Partei	beratende Teilnahme
Herr Dr. Wiegand, Horst - SPD	

**Anwesend waren**

vom Magistrat:	Herr Oberbürgermeister Vaupel Herr Bürgermeister Dr. Kahle
von der Verwaltung:	Herr Friedrich – Geschäftsstelle
als Gäste:	Frau Dr. Ackermann – AG Ökologie Herr Althaus – AG Verkehr Herr Schuchart – AG Verkehr Frau de la Motte – AG Verkehr 2 Vertreter der Presse und 6 andere Besucher

Der stellvertretende Vorsitzende, Herr Dr. Musket, begrüßt die Anwesenden und stellt die Beschlussfähigkeit fest. Gegen Form und Frist der Einladung erheben sich keine Bedenken.

**TOP 1 Genehmigung der Niederschrift der Sitzung vom**

Der Stadtverordnete Wiegand führt aus, dass er seine Bedenken zu der Änderung der Wegebeziehungen bei der Darstellung der Diskussion zum Tagesordnungspunkt 5, „Campus Firmani“, nicht wiederfinde. Hierzu erläutert der Schriftführer, dass nur die Abstimmungsergebnisse sowie ausdrücklich gewünschte Protokollanmerkungen dokumentiert werden und keine Diskussionsverläufe.

**Die Niederschrift wird einstimmig angenommen.**

**TOP 2 Bericht(e) aus den Arbeitsgruppen zur Lokalen Agenda 21**

**AG Verkehr**

Für die AG Verkehr erläutert die Vorsitzende, Frau de la Motte, dass sich die AG am 26.03. wieder treffen werde. Einladung und Protokoll der letzten Sitzung seien schon an die Ausschussmitglieder versendet worden.

Weiterer Terminhinweis: Der Radverkehrsbeirat tagt am 20.03.

**AG Ökologie**

Für die AG Ökologie führt Frau Dr. Ackermann aus, die AG habe noch nicht wieder getagt.

**TOP 3 Umgestaltung des Bahnhofsvorplatzes**

**Vorlage: VO/1741/2012**

Es wird angeregt, dass die Vorlage auch dem Radverkehrsbeirat zur Kenntnis gegeben werden soll. Dieser Bitte wird von Bürgermeister Dr. Kahle zugestimmt.

**Die Vorlage wird vom Ausschuss zur Kenntnis genommen.**

**TOP 4 Bauleitplanung der Universitätsstadt Marburg  
Flächennutzungsplan-Teiländerung Nr. 6/5, 2. Verfahrensabschnitt (nördlicher Teilbereich), Bereich Kernstadt/Ortenberg  
- Bericht über das Ergebnis der Offenlage gemäß §§ 3 (2) und 4 (2) BauGB  
- Zustimmungsbeschluss  
Vorlage: VO/2039/2013**

**Die Vorlage wird einstimmig zur Annahme empfohlen.**

**TOP 5 Bauleitplanung der Universitätsstadt Marburg  
Bebauungsplan Nr. 6/12 Bahnflächen, 2. Verfahrensabschnitt (nördlicher Teilbereich)**

**- Bericht über die Ergebnisse der Prüfung eingegangener Anregungen  
- Satzungsbeschluss  
- Beschluss über die gestalterischen Festsetzungen  
Vorlage: VO/2040/2013**

**Die Vorlage wird einstimmig zur Annahme empfohlen.**

**TOP 6 Bauleitplanung der Universitätsstadt Marburg  
Bebauungsplan Nr. 26/12, Stadtteil Michelbach, Görzhäuser Hof, Logistik-  
Zentrum**  
**- Bericht über die Ergebnisse der Prüfung, der während der öffentlichen  
Auslegung und der Beteiligung der Behörden und sonstiger Träger öf-  
fentlicher Belange eingegangenen Stellungnahmen**  
**- Satzungsbeschluss**  
**- Beschluss über die gestalterischen Festsetzungen des Bebauungspla-  
nes**

**Vorlage: VO/2060/2013**

Die Stadtverordnete Suntheim-Pichler führt aus, sie habe Bedenken, wie sich der Werksverkehr für die Innenstadt (insbesondere Ketzerbach) auswirken könne.

Hierzu erläutert Bürgermeister Dr. Kahle, dass mit den Betreiberfirmen gespro-  
chen worden sei, eine Anlieferung von Norden oder Süden sei auch ohne Durch-  
fahung der Innenstadt möglich und werde auf freiwilliger Basis auch umgesetzt.

Eine weitere Nachfrage von dem Stadtverordneten Dehmel bezieht sich auf den  
Radweg – hierzu führt Bürgereister Dr. Kahle aus, dass die Mittel hierfür bean-  
tragt seien, der Stadt sei es jedoch nicht ermöglicht worden, im Vorgriff auf den  
Zuschussbescheid tätig werden zu dürfen.

**Die Vorlage wird einstimmig zur Annahme empfohlen.**

**TOP 7 Bauleitplanung der Stadt Marburg  
Bebauungsplan Nr. 2/5 Campus Firmani, Deutscher Sprachatlas, hier: Offenlagebeschluss**  
**Vorlage: VO/2063/2013**

Zu dieser Frage hatte es vor dem Ausschusstermin einen Ortstermin gegeben.

Ergänzend führt Dr. Tietze, Direktor des Botanischen Gartens, aus, dass in die-  
sem Jahr für den Alten Botanischen Garten ein Wege- und Parkpflegwerk erstellt  
werde. Grundsätzlich solle die Öffnung des Botanischen Gartens für Besucher  
erfolgen, bei der Wegeführung werde drauf geachtet, dass keine „Radweg-  
schnellstrecke“ oder „Abkürzungen über die Rasenflächen“ ermöglicht werden.

Weitere Nachfragen der Stadtverordneten betreffen vielfach Themen, die im  
Rahmen des Bau- und Planungsausschusses beraten werden sollen.

Die Zuwegung zum Alten Botanischen Gartens ist einer der wesentlichen kriti-  
schen Diskussionspunkte. Lösungen, wie beispielsweise ein Aufzug für Gehbe-  
hinderte“ werden angeführt.

Protokollanmerkung:

Von den Stadtverordneten Volz und Dr. Baumann wird die Baugrenze zum  
Pilgrimstein als zu dicht empfunden. Es wird darum gebeten, das Baufeld etwa 5  
Meter vom Pilgrimstein abzurücken, um einen „Schluchteneffekt“ zu vermeiden.

**Die Vorlage wird mit 9 Ja-Stimmen (SPD, BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN, MBL,  
CDU) bei 1 Nein-Stimme (Marburger Linke) zur Annahme empfohlen.**

**TOP 8    Offenlegung des Entwurfs des Teilregionalplans Energie Mittelhessen einschließlich des Umweltberichts gemäß § 10 Abs. 3 des Hessischen Landesplanungsgesetzes (HLPG) in der Fassung vom 16. Dezember 2011  
Vorlage: VO/2091/2013**

Die Stellungnahme wird auf Vorschlag von dem Vorsitzenden, Herrn Dr. Musket, redaktionell geändert.

Satz 3: Das Wort „wird“ soll durch „kann“ ersetzt werden:

„Vorranggebiet Windenergie Bürgelner Gleichen: Es wird beantragt die das Vorranggebiet reduzierende Einbuchtung am westlichen Rand gem. der Beschlusslage der Stadtverordnetenversammlung wieder herauszunehmen, da das örtliche Windgutachten, das Anfang 2014 vorliegen soll, hier eine höhere mittlere Windgeschwindigkeit als 5,75 m/sec in 140 m Höhe über Grund ermitteln ~~kann wird~~ (z. Z. gibt das TÜV-Gutachten für diese Teilfläche > 5,5 m/sec in 140 m Höhe über Grund an).“

Auf Vorschlag von SPD und BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN wird als zusätzlicher Satz eingefügt:

Satz 7. neu:

„Die Stadtverordnetenversammlung der Universitätsstadt Marburg sieht in der kartographischen Darstellung von „Vorzugsräumen für Biomasseanbau von Ackerfrüchten“ im TRPM eine unnötige Gefährdung wertvoller Grünlandstrukturen und damit der Biodiversität. Daher wird die Regionalversammlung gebeten, die Darstellung dieser Vorzugräume im weiteren Verfahren aus den Plänen zu entfernen.“

Die ergänzte Stellungnahme erhält damit folgende Endfassung:

**„Stellungnahme der Universitätsstadt Marburg zum Entwurf des Teilregionalplans Energie Mittelhessen einschließlich des Umweltberichts gemäß § 10 Abs. 3 des Hessischen Landesplanungsgesetzes (HLPG) in der Fassung vom 16. Dezember 2011**

1. Die Universitätsstadt Marburg unterstützt den von der Regionalversammlung einstimmig gefassten Begleitbeschluss zur Offenlegung des Teilregionalplans Energie Mittelhessen und kritisiert
  - die Vorgabe von mindestens 5,75 m/s Windgeschwindigkeit anstelle von 5,5 m/s (jeweils in 140 m Höhe über dem Grund)
  - den vollständigen Ausschluss von Natura 2000-Gebieten für Vorranggebiete Windenergie
  - den dadurch bedingten Repoweringausschluss für bestehende Anlagen in diesen Gebieten.
2. Bestandsfläche Wehrda: Es wird beantragt die Bestandsfläche Wehrda als Vorranggebiet zur Nutzung der Windenergie auszuweisen. Der unter 1000 m (weiches Ausschlusskriterium), aber über 600 m (hartes Ausschlusskriterium) liegende Siedlungsabstand erscheint hier akzeptabel, da die geographische Situation mit den dazwischen liegenden Waldgebieten positiv für die Siedlungen von Wehrda, Michelbach und Goßfelden wirkt. Die vorhandene Infrastruktur kann so für ein Repowering genutzt werden, zumal die Anlagen allgemein akzeptiert sind.

3. Vorranggebiet Windenergie Bürgelner Gleichen: Es wird beantragt die das Vorranggebiet reduzierende Einbuchtung am westlichen Rand gem. der Beschlusslage der Stadtverordnetenversammlung wieder herauszunehmen, da das örtliche Windgutachten, das Anfang 2014 vorliegen soll, hier eine höhere mittlere Windgeschwindigkeit als 5,75 m/sec in 140 m Höhe über Grund ermitteln kann (z. Z. gibt das TÜV-Gutachten für diese Teilfläche > 5,5 m/sec in 140 m Höhe über Grund an).
4. Gebiet Dilschhausen (vormals Flächen-Nr. 3124): Vor dem Hintergrund des Begleitbeschlusses zur Offenlegung des Teilregionalplans Energie Mittelhessen (siehe 1.) wird beantragt das Gebiet Dilschhausen (3124) wieder als Vorranggebiet zur Nutzung der Windenergie auszuweisen, um so eine Prüfung auf Verträglichkeit der Windkraftnutzung mit dem Erhaltungsziel dieses FFH-Gebietes zu ermöglichen.
5. Gebiet südlich Bortshausen/Ronhausen (Flächen-Nr. 3135): Die Ausweisung dieses gemeindegrenzenüberschreitenden Vorranggebietes Windenergie wird begrüßt.
6. Energetische Biomassenutzung: Auf den Agrarflächen für die energetische Biomassenutzung dürfen keine gentechnisch veränderten Pflanzen produziert oder verarbeitet werden.
7. Die Stadtverordnetenversammlung der Universitätsstadt Marburg sieht in der kartographischen Darstellung von „Vorzugsräumen für Biomasseanbau von Ackerfrüchten“ im TRPM eine unnötige Gefährdung wertvoller Grünlandstrukturen und damit der Biodiversität. Daher wird die Regionalversammlung gebeten, die Darstellung dieser Vorzugsräume im weiteren Verfahren aus den Plänen zu entfernen.

**Die CDU Fraktion beantragt die getrennte Abstimmung über die Sätze 1 - 6 und den neu eingebrachten Satz 7 der Stellungnahme.**

**Abstimmung 1:**

**Der Vorsitzende stellt die Sätze 1 – 6 der Stellungnahme zur Abstimmung. Diese wird mit 7 Ja-Stimmen (SPD, BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN, Marburger Linke) gegen 2 Nein-Stimmen (CDU) bei 1 Enthaltung (MBL) zur Annahme empfohlen.**

**Abstimmung 2:**

**Der ergänzte Satz 7 wird mit 7 JA-Stimmen (SPD, BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN, Marburger Linke) bei 3 Enthaltungen (MBL, CDU) zur Annahme empfohlen.**

**TOP 9 Antrag der Bürger für Marburg betr. Lichtverschmutzung  
Vorlage: VO/2059/2013**

Die Stadtverordnete Suntheim-Pichler begründet den Antrag.

Bürgermeister Dr. Kahle führt aus, dass die Stadtwerke Marburg schon viele Anstrengungen unternommen haben, um die Beleuchtungen insektenfreundlicher und energiesparender zu gestalten. Hierzu könne ein Bericht vorgelegt werden.

Die Stadtverordnete Suntheim-Pichler begrüßt den vom Bürgermeister angesprochenen Bericht, wünscht aber auch die Einbeziehung von weiteren Lampen, wie: Leuchtreklamen, Beleuchtung der Sehenswürdigkeiten, Schaufensterbeleuchtungen, ... .

**Die Vorlage wird einstimmig zur Annahme empfohlen.**

**TOP 10 Antrag der Piraten-Partei betr. Förderung des Aufbaus einer autonomen Energieversorgung des Botanischen Gartens  
Vorlage: VO/2080/2013**

Der Stadtverordnete Dr. Weber erläutert den Antrag.

Kritisch wird angemerkt, dass die Finanzierung und der Fortbestand des Neuen Botanischen Gartens laut Medienberichten nicht sichergestellt ist.

Bürgermeister Dr. Kahle führt hierzu aus, dass die Stadt in der Frage Erhalt des Neuen Botanischen Gartens mit der Universität seit Jahren Gespräche führe. Mittel von der Stadt in Höhe von 150.000 Euro und vom Landkreis in Höhe von 50.000 Euro jährlich werden ermöglicht, wenn die Universität dem Land ein Konzept vorgelegt habe und dieses genehmigt sei.

**Die Vorlage wird einstimmig zur Annahme empfohlen.**

**TOP 11 Antrag der Bürger für Marburg betr. Mülltonnen in der Oberstadt  
Vorlage: VO/2101/2013**

Die Stadtverordnete Sundtheim-Pichler erläutert den Antrag und lässt Bilder von der Müllsituation in der Oberstadt herumgehen.

Hierzu berichtet die Stadtverordnete Bauder-Wöhr berichtet, dass mancherorts sogar Unterflursysteme für Mülltrennungen eingebaut würden.

Bürgermeister Dr. Kahle führt aus, das Abfallberatungsteam und die Ordnungsverwaltung seien in der Oberstadt ab dem Frühjahr auch mit dem Ziel tätig, die Abfalltrennung zu optimieren und auch die Bioabfalltrennung zu verbessern. Teilweise werden auch mit Hilfe des „Denkmalsschutzes“ für die Oberstadt taugliche Abfallstellsysteme realisiert.

Es wird angeregt, den Beschlusstext etwas zu ändern. Dem Wunsch schließt sich die Antragstellerin an. Der Beschlusstext erhält folgende Fassung:

„Der Magistrat wird aufgefordert, gegenüber den Hausbesitzerinnen und Hausbesitzern in der Oberstadt **auf die Einhaltung** der Bestimmungen der Abfallsatzung der Universitätsstadt Marburg in der am 20.12.2002 beschlossenen Fassung **hinzuweisen** und gegebenenfalls in gegenseitiger Absprache Maßnahmen zur Einhaltung der Satzung zu ergreifen und nach entsprechenden Lösungen zu suchen.“

**Die Vorlage wird einstimmig zur Annahme empfohlen.**

## **TOP 12    Verschiedenes**

### **Öffnung der Fluttore**

Bürgermeister Dr. Kahle führt aus, dass die Fluttore an der Lahn jetzt höheren Lahnständen geschlossen/geöffnet werden, um die Radwege später zu schließen bzw. früher wieder frei zu geben.

### **Wahl der/des Vorsitzenden**

Die Wahl soll im April erfolgen.

### **Rotenbergsperrung**

Die Sperrung solle ab dem 25.03. erfolgen.

### **Stadtwerke Marburg Consult**

Beschwerdemanagement und Fahrplananpassung zum 15.04.2013

Für die Mitglieder im Ausschuss für Umwelt, Energie und Verkehr werden dem Protokoll zwei Anlagen der Stadtwerke Marburg Consult beigelegt. Diese betreffen das „Beschwerdemanagement“ und die „Fahrplananpassungen zum 15.04.2013“.

**Marburg, 13.03.13**

Jochen Friedrich  
Schriftführer

## Bericht Beschwerdemanagement im 4. Quartal 2012 und Vergleich der Jahre 2011 und 2012

### Auswertung der eingegangenen Beschwerden

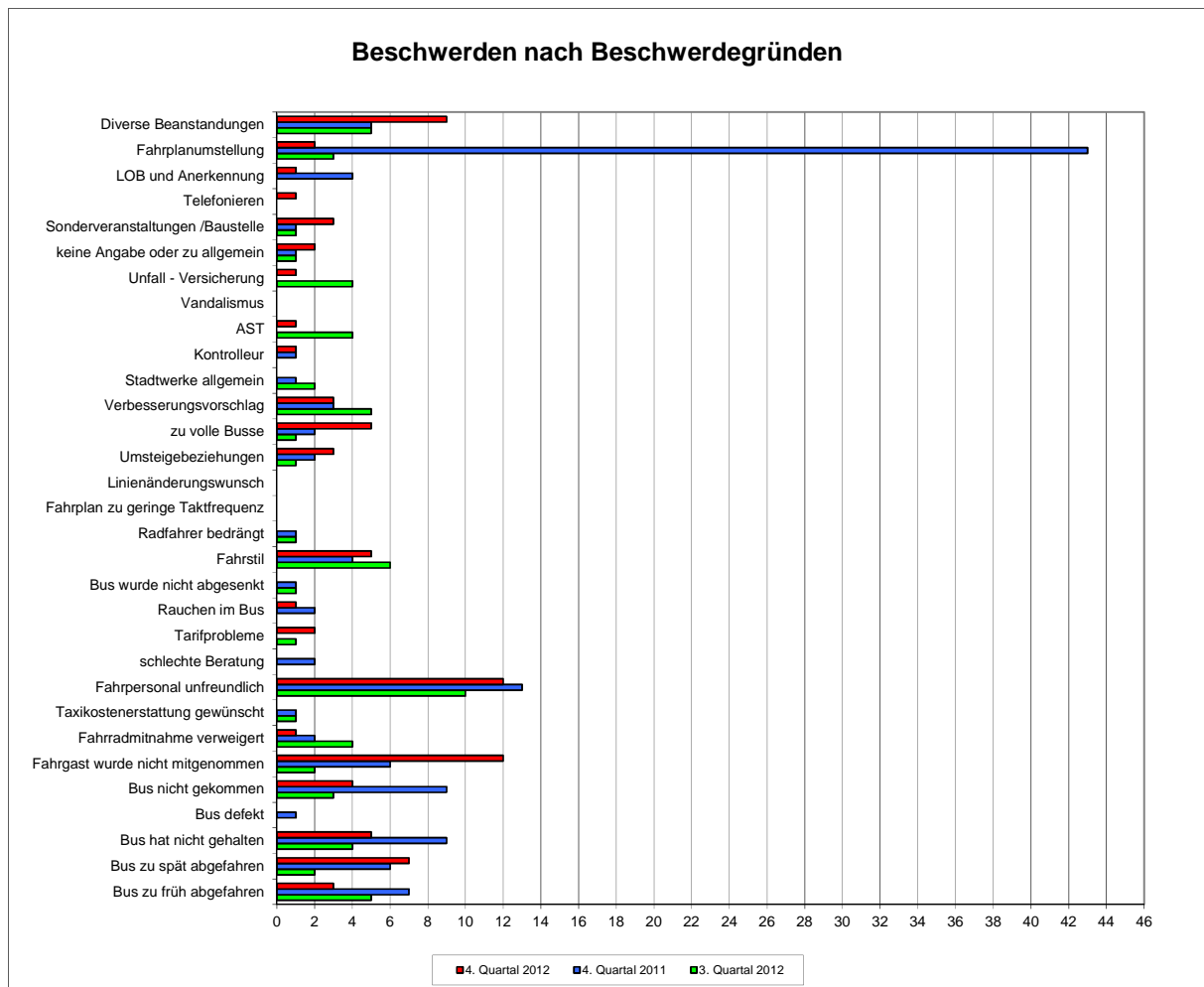
Das Beschwerdemanagement für den ÖPNV der Stadt Marburg dient zum einen als Rückkopplung der Kunden und Verkehrsteilnehmer, in welcher Weise der ÖPNV in der Stadt Marburg wahrgenommen wird und zum anderen als wichtiger Kundenkontakt und Informationsquelle, um den ÖPNV den Bedürfnissen der Kundschaft besser anpassen zu können. In den Tabellen werden jeweils das aktuelle Quartal mit dem Quartal des Vorjahres und das vorhergehende Quartal dargestellt.

Im 4. Quartal 2012 sind insgesamt 84 auswertbare Kundenrückmeldung eingegangen, im Vergleich dazu waren es im 4. Quartal 2011 127 und im vorangehenden 3. Quartal 2012 67:

Diese gliedern sich folgendermaßen auf:

	3. Quartal 2012		4. Quartal 2011		4. Quartal 2012	
<b>Bus zu früh abgefahren</b>	5	7,46%	7	5,51%	3	3,57%
<b>Bus zu spät abgefahren</b>	2	2,99%	6	4,72%	7	8,33%
<b>Bus hat nicht gehalten</b>	4	5,97%	9	7,09%	5	5,95%
<b>Bus defekt</b>	0	0,00%	1	0,79%	0	0,00%
<b>Bus nicht gekommen</b>	3	4,48%	9	7,09%	4	4,76%
<b>Fahrgast wurde nicht mitgenommen</b>	2	2,99%	6	4,72%	12	14,29%
<b>Fahrradmitnahme verweigert</b>	4	5,97%	2	1,57%	1	1,19%
<b>Taxikostenerstattung gewünscht</b>	1	1,49%	1	0,79%	0	0,00%
<b>Fahrpersonal unfreundlich</b>	10	14,93%	13	10,24%	12	14,29%
<b>schlechte Beratung</b>	0	0,00%	2	1,57%	0	0,00%
<b>Tarifprobleme</b>	1	1,49%	0	0,00%	2	2,38%
<b>Rauchen im Bus</b>	0	0,00%	2	1,57%	1	1,19%
<b>Bus wurde nicht abgesenkt</b>	1	1,49%	1	0,79%	0	0,00%
<b>Fahrstil</b>	6	8,96%	4	3,15%	5	5,95%
<b>Radfahrer bedrängt</b>	1	1,49%	1	0,79%	0	0,00%
<b>Fahrplan zu geringe Taktfrequenz</b>	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Linienänderungswunsch</b>	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Umsteigebeziehungen</b>	1	1,49%	2	1,57%	3	3,57%
<b>zu volle Busse</b>	1	1,49%	2	1,57%	5	5,95%
<b>Verbesserungsvorschlag</b>	5	7,46%	3	2,36%	3	3,57%
<b>Stadtwerke allgemein</b>	2	2,99%	1	0,79%	0	0,00%
<b>Kontrolleur</b>	0	0,00%	1	0,79%	1	1,19%
<b>AST</b>	4	5,97%	0	0,00%	1	1,19%
<b>Vandalismus</b>	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Unfall - Versicherung</b>	4	5,97%	0	0,00%	1	1,19%
<b>keine Angabe oder zu allgemein</b>	1	1,49%	1	0,79%	2	2,38%
<b>Sonderveranstaltungen /Baustelle</b>	1	1,49%	1	0,79%	3	3,57%
<b>Telefonieren</b>	0	0,00%	0	0,00%	1	1,19%
<b>LOB und Anerkennung</b>	0	0,00%	4	3,15%	1	1,19%
<b>Fahrplanumstellung</b>	3	4,48%	43	33,86%	2	2,38%
<b>Diverse Beanstandungen</b>	5	7,46%	5	3,94%	9	10,71%
<b>Gesamt</b>	67	100,00%	127	100,00%	84	100,00%





Die absolute Anzahl von Beschwerden ist im 4. Quartal 2012 (84) gegenüber dem Vergleichszeitraum des Vorjahrs (127) erheblich gesunken. Gegenüber dem 3. Quartal 2012 hat sich die Anzahl von 65 auf 84 Beschwerden erhöht. Dies ist in jedem Jahr im letzten Quartal zu beobachten.

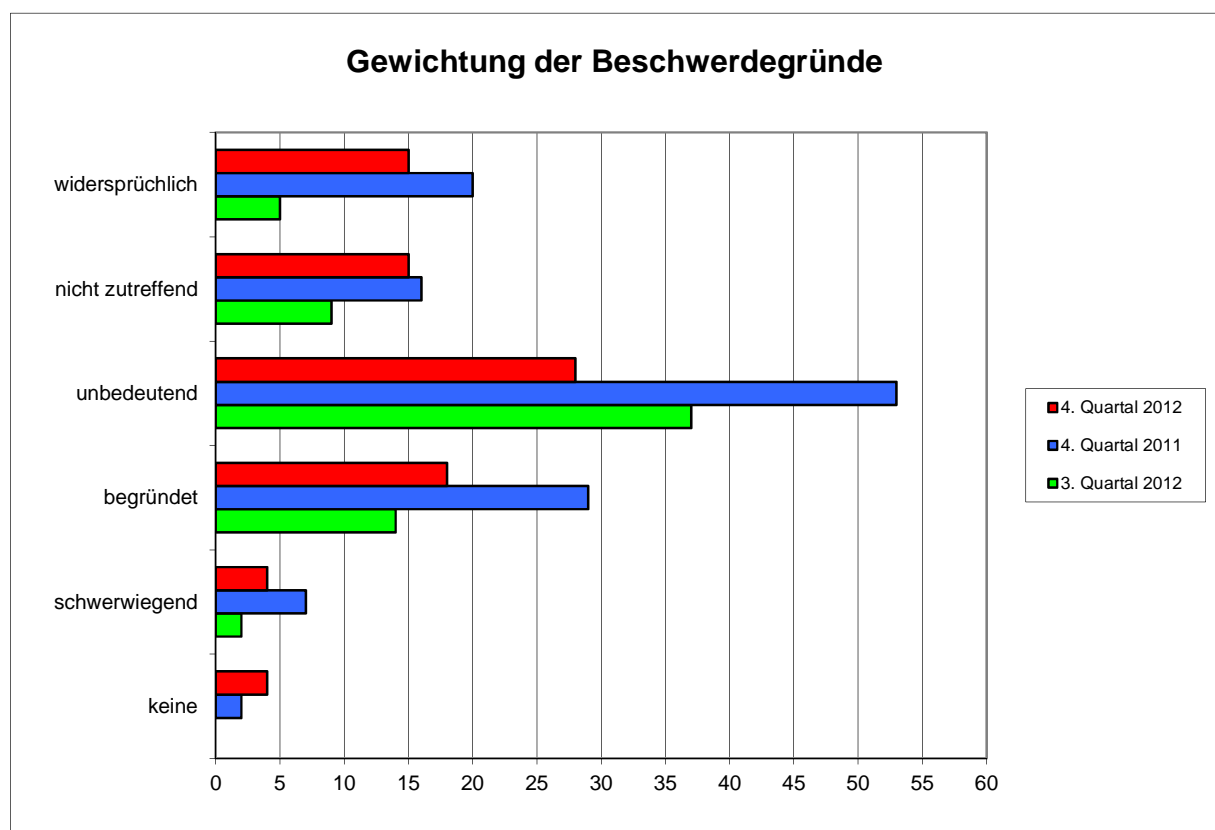
Im 4. Quartal 2012 zeigt sich weiter, dass trotz der hohen Anzahl von täglichen Kundenkontakten die Anzahl der Beschwerden über das Fahrpersonal erfreulicherweise relativ gering ist. Bemerkenswert ist der enorme Rückgang von Beschwerden über die Fahrplanplanumstellung. Die Maßnahmen im Fahrplanjahr 2012 scheinen Wirkung zu zeigen und spiegeln eine höhere Zufriedenheit mit dem Fahrplanangebot wider.

Beschwerden darüber, dass Fahrgäste nicht mitgenommen wurden, sind gegenüber den Referenzquartalen gestiegen, dies ist ein Hinweis darauf, dass das Nahverkehrsangebot der Universitätsstadt Marburg gut angenommen wird und die Kapazitäten der Fahrzeuge überprüft werden müssen.

## Auswertung der Beschwerden nach Gewichtung

Die Gewichtung der Beschwerden ergibt zusammen mit der Anzahl der Beschwerden das objektive Bild der Leistungserbringung in der Öffentlichkeit, die Zuordnung der Gewichtung der Beschwerden zu den entsprechenden Kategorien erfolgt durch Consult.

	3. Quartal 2012		4. Quartal 2011		4. Quartal 2012	
<b>keine</b>	0	0,00%	2	1,57%	4	4,76%
<b>schwerwiegend</b>	2	2,99%	7	5,51%	4	4,76%
<b>begründet</b>	14	20,90%	29	22,83%	18	21,43%
<b>unbedeutend</b>	37	55,22%	53	41,73%	28	33,33%
<b>nicht zutreffend</b>	9	13,43%	16	12,60%	15	17,86%
<b>widersprüchlich</b>	5	7,46%	20	15,75%	15	17,86%
<b>Gesamt</b>	67	100,00%	127	100,00%	84	100,00%



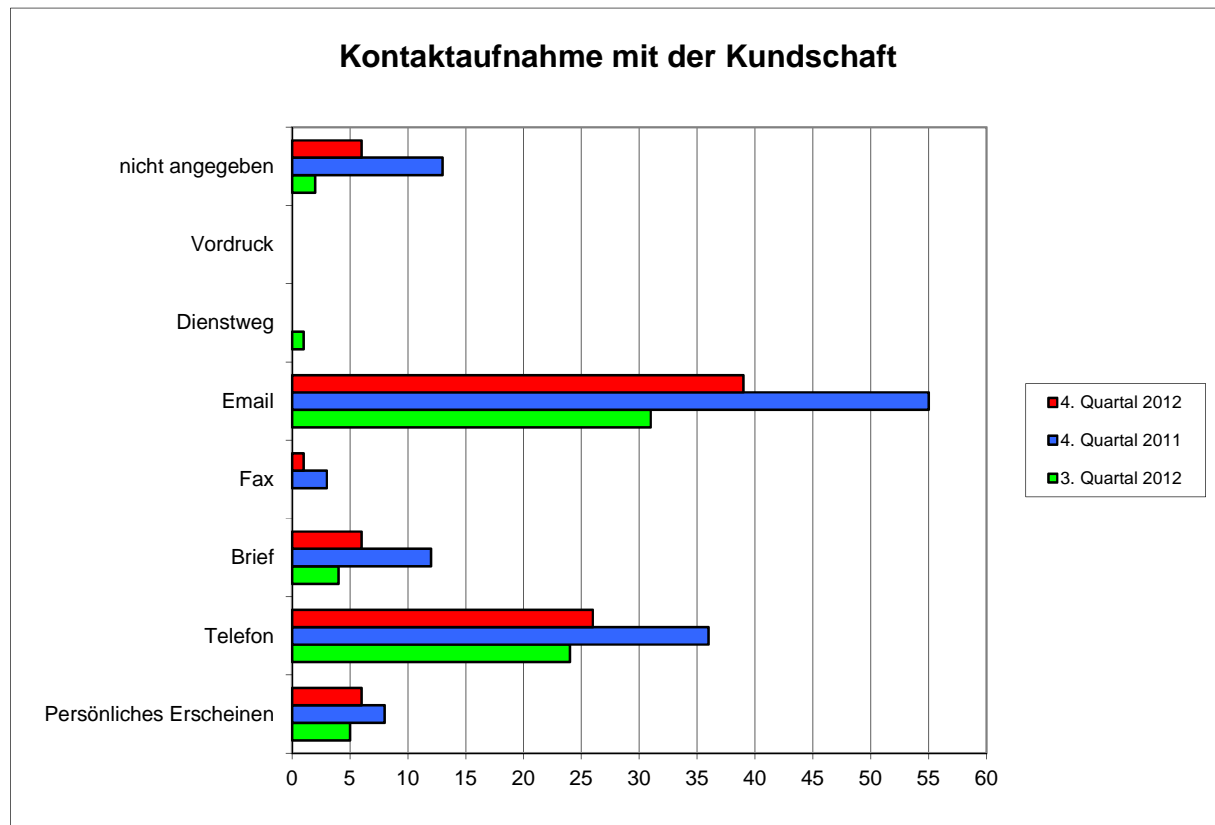
Im Beobachtungszeitraum wurden im Gegensatz zu dem 4. Quartal 2011 weniger schwerwiegende Beschwerden aufgenommen. Die Anzahl von begründeten Beschwerden hat im Vergleich zum Vorjahr abgenommen

Im 4. Quartal 2012 waren mehr als die Hälfte aller Beschwerden unbedeutend bzw. nicht zutreffend. Lediglich 21 % der Beschwerden waren begründet. Von allen Beschwerden waren ca. 36 % widersprüchlich oder sogar nicht zutreffend.

## Die Kontaktaufnahme mit der Kundschaft erfolgte über die folgenden Kanäle:

	3. Quartal 2012		4. Quartal 2011		4. Quartal 2012	
<b>Persönliches Erscheinen</b>	5	7,46%	8	6,30%	6	7,14%
<b>Telefon</b>	24	35,82%	36	28,35%	26	30,95%
<b>Brief</b>	4	5,97%	12	9,45%	6	7,14%
<b>Fax</b>	0	0,00%	3	2,36%	1	1,19%
<b>E-Mail</b>	31	46,27%	55	43,31%	39	46,43%
<b>Dienstweg</b>	1	1,49%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Vordruck</b>	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
<b>nicht angegeben</b>	2	2,99%	13	10,24%	6	7,14%
<b>Gesamt</b>	67	100,00%	127	100,00%	84	100,00%

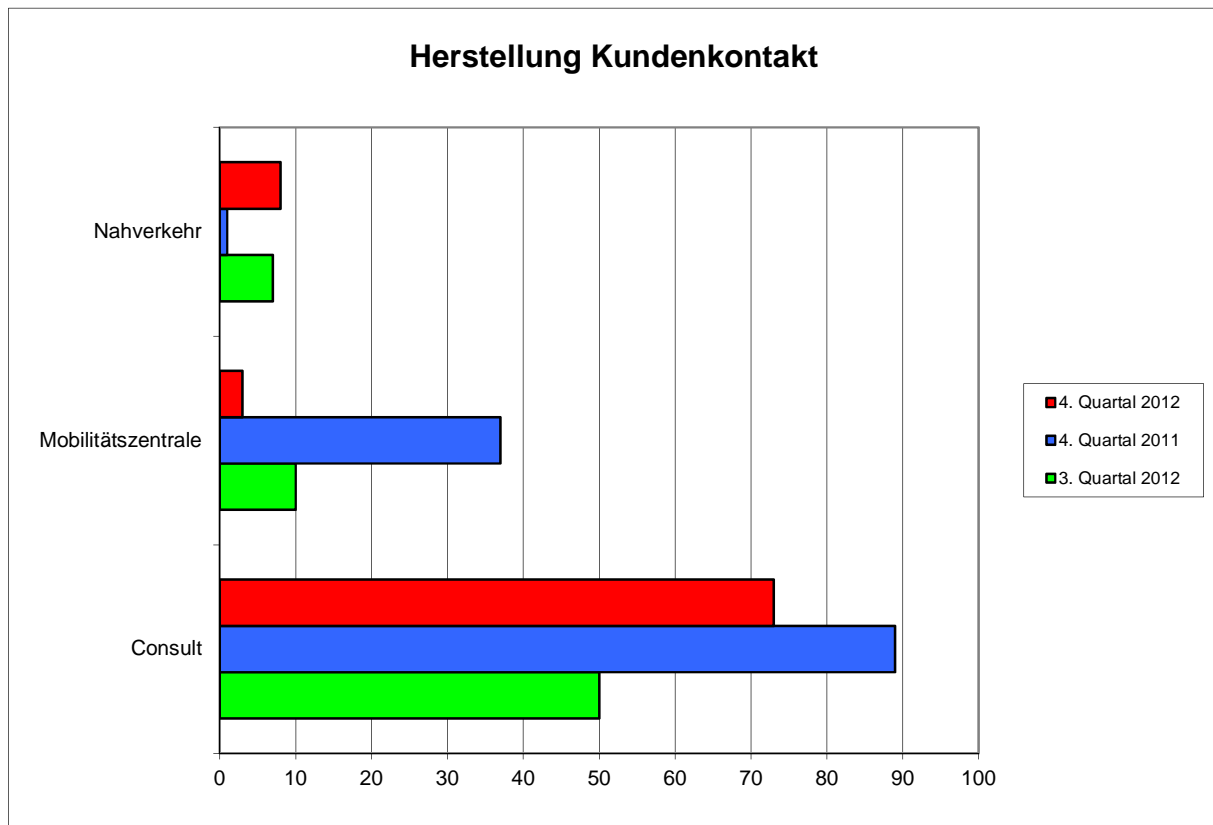
Die Zugangskanäle zum Beschwerdemanagement werden durchweg unterschiedlich genutzt, wobei das Telefon und der Kontakt über E-Mail generell bevorzugt werden, um Beschwerden zu platzieren.



Im Vergleich mit Telefon und E-Mail nehmen Brief und persönlicher Vortrag einer Beschwerde eine eher untergeordnete Rolle ein.

**Der Kundenkontakt wurde mit den folgenden Organisationseinheiten hergestellt:**

	3. Quartal 2012		4. Quartal 2011		4. Quartal 2012	
<b>Consult</b>	50	74,63%	89	70,08%	73	86,90%
<b>Mobilitätszentrale</b>	10	14,93%	37	29,13%	3	3,57%
<b>Nahverkehr</b>	7	10,45%	1	0,79%	8	9,52%
<b>Gesamt</b>	67	100,00%	127	100,00%	84	100,00%



In der Tendenz wenden sich die Beschwerdeführer in allen hier dargestellten Quartalen überwiegend direkt an Consult. Die Möglichkeit über die Verkehrsleitzentrale Beschwerden zu melden, spielt wie in der Vergangenheit eine eher ungeordnete Rolle.

Bemerkenswert ist, dass durch die Mobilitätszentrale im 4. Quartal 2012 nur ca. 4 % aller Beschwerden entgegengenommen wurden.

## Jahresvergleich 2011 / 2012

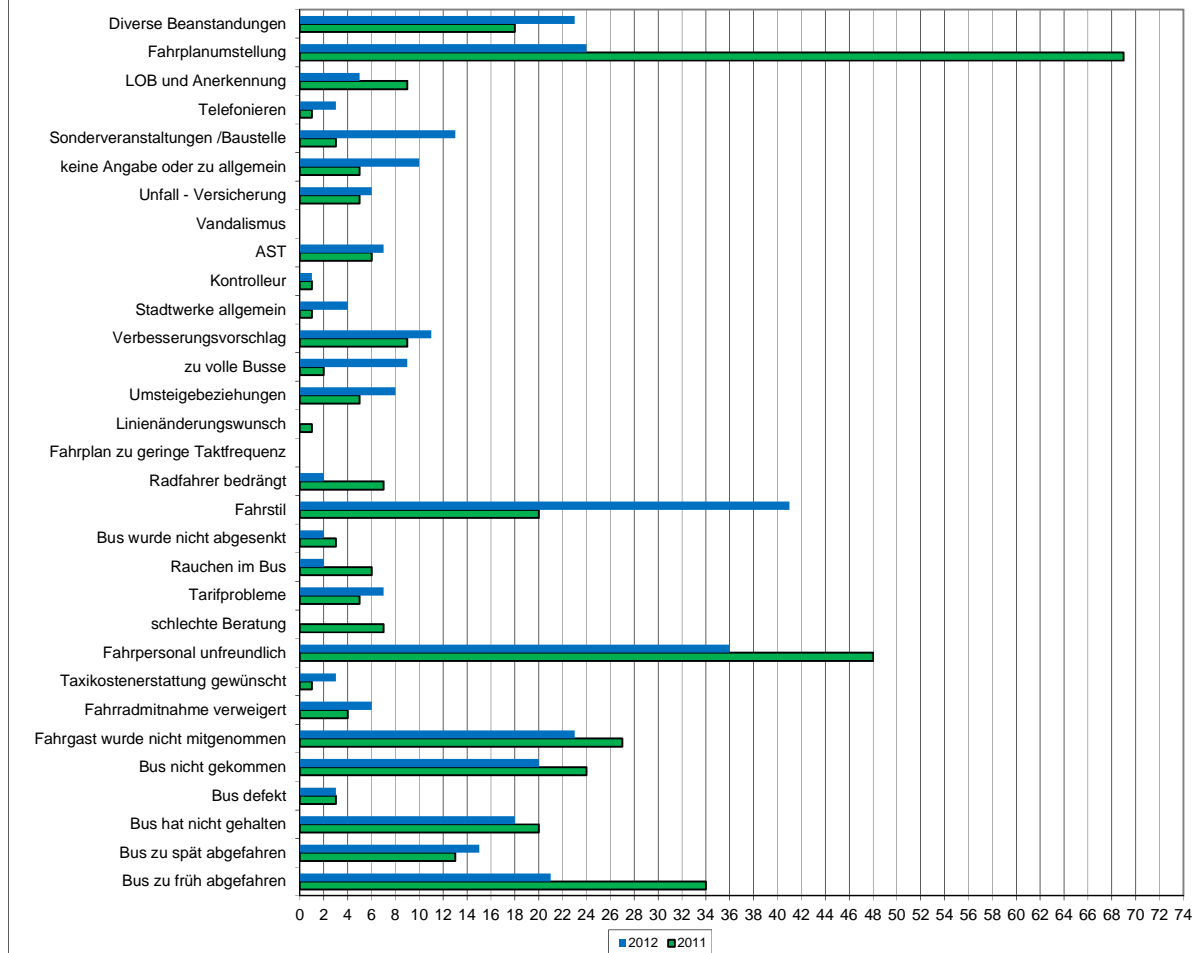
Der Vergleich der Jahre 2011 und 2012 zeigt im Überblick, dass sich die Schwerpunkte der Rückmeldungen der Kundinnen und Kunden einigen Punkten verändert hat. Folgende Werte haben sich verbessert: Bus zu früh abgefahren, Personal unfreundlich und vor allem das Thema Fahrplanumstellung.

Verschlechterungen sind in den folgenden Werten zu beobachten: Fahrstil, Baustellen und zu volle Busse. Dies sind Hinweise auf das Ausbildungsniveau des Fahrpersonals, die erhebliche Belastung des Verkehrssystems mit der hohen Anzahl von Baustellen und die hohe Attraktivität des Verkehrsangebotes in der Stadt.

Die Anzahl der auswertbaren Rückmeldungen hat sich 2012 gegenüber 2011 um fast 10 % verringert.

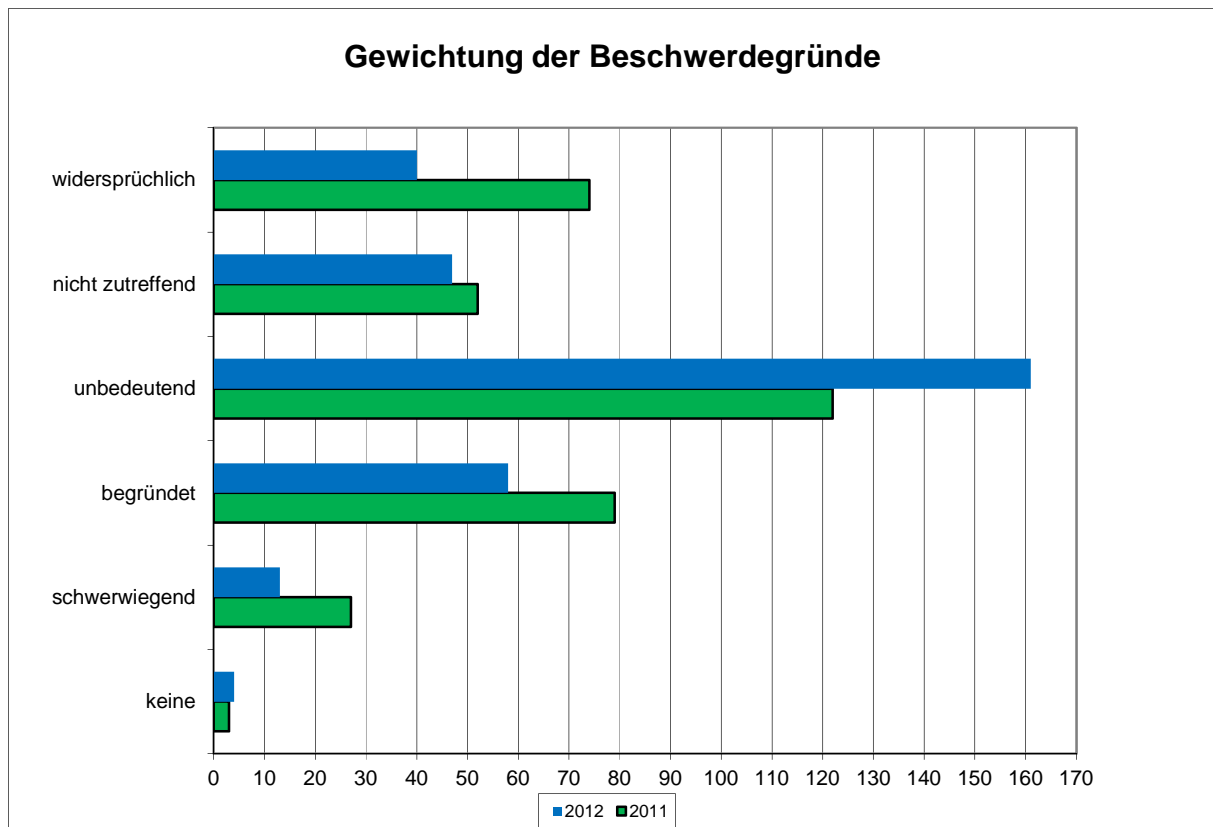
	2011		2012		Veränderung:	
	Anzahl	Anteil	Anzahl	Anteil	Anzahl	Anteil
<b>Bus zu früh abgefahren</b>	34	9,52%	21	6,50%	-13	-38,24%
<b>Bus zu spät abgefahren</b>	13	3,64%	15	4,64%	2	15,38%
<b>Bus hat nicht gehalten</b>	20	5,60%	18	5,57%	-2	-10,00%
<b>Bus defekt</b>	3	0,84%	3	0,93%	0	0,00%
<b>Bus nicht gekommen</b>	24	6,72%	20	6,19%	-4	-16,67%
<b>Fahrgast wurde nicht mitgenommen</b>	27	7,56%	23	7,12%	-4	-14,81%
<b>Fahrradmitnahme verweigert</b>	4	1,12%	6	1,86%	2	50,00%
<b>Taxikostenerstattung gewünscht</b>	1	0,28%	3	0,93%	2	200,00%
<b>Fahrpersonal unfreundlich</b>	48	13,45%	36	11,15%	-12	-25,00%
<b>schlechte Beratung</b>	7	1,96%	0	0,00%	-7	-100,00%
<b>Tarifprobleme</b>	5	1,40%	7	2,17%	2	40,00%
<b>Rauchen im Bus</b>	6	1,68%	2	0,62%	-4	-66,67%
<b>Bus wurde nicht abgesenkt</b>	3	0,84%	2	0,62%	-1	-33,33%
<b>Fahrstil</b>	20	5,60%	41	12,69%	21	105,00%
<b>Radfahrer bedrängt</b>	7	1,96%	2	0,62%	-5	-71,43%
<b>Fahrplan zu geringe Taktfrequenz</b>	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Linienänderungswunsch</b>	1	0,28%	0	0,00%	-1	-100,00%
<b>Umsteigebeziehungen</b>	5	1,40%	8	2,48%	3	60,00%
<b>zu volle Busse</b>	2	0,56%	9	2,79%	7	350,00%
<b>Verbesserungsvorschlag</b>	9	2,52%	11	3,41%	2	22,22%
<b>Stadtwerke allgemein</b>	1	0,28%	4	1,24%	3	300,00%
<b>Kontrolleur</b>	1	0,28%	1	0,31%	0	0,00%
<b>AST</b>	6	1,68%	7	2,17%	1	16,67%
<b>Vandalismus</b>	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Unfall - Versicherung</b>	5	1,40%	6	1,86%	1	20,00%
<b>keine Angabe oder zu allgemein</b>	5	1,40%	10	3,10%	5	100,00%
<b>Sonderveranstaltungen /Baustelle</b>	3	0,84%	13	4,02%	10	333,33%
<b>Telefonieren</b>	1	0,28%	3	0,93%	2	200,00%
<b>LOB und Anerkennung</b>	9	2,52%	5	1,55%	-4	-44,44%
<b>Fahrplanumstellung</b>	69	19,33%	24	7,43%	-45	-65,22%
<b>Diverse Beanstandungen</b>	18	5,04%	23	7,12%	5	27,78%
<b>Gesamt</b>	357	100,00%	323	100,00%	-34	-9,52%

## Beschwerden nach Beschwerdegründen



## Auswertung der Beschwerden nach Gewichtung

	2011		2012		Veränderung:	
<b>keine</b>	3	0,84%	4	1,24%	1	33,33%
<b>schwerwiegend</b>	27	7,56%	13	4,02%	-14	-51,85%
<b>begründet</b>	79	22,13%	58	17,96%	-21	-26,58%
<b>unbedeutend</b>	122	34,17%	161	49,85%	39	31,97%
<b>nicht zutreffend</b>	52	14,57%	47	14,55%	-5	-9,62%
<b>widersprüchlich</b>	74	20,73%	40	12,38%	-34	-45,95%
<b>Gesamt</b>	357	100,00%	323	100,00%	-34	-9,52%



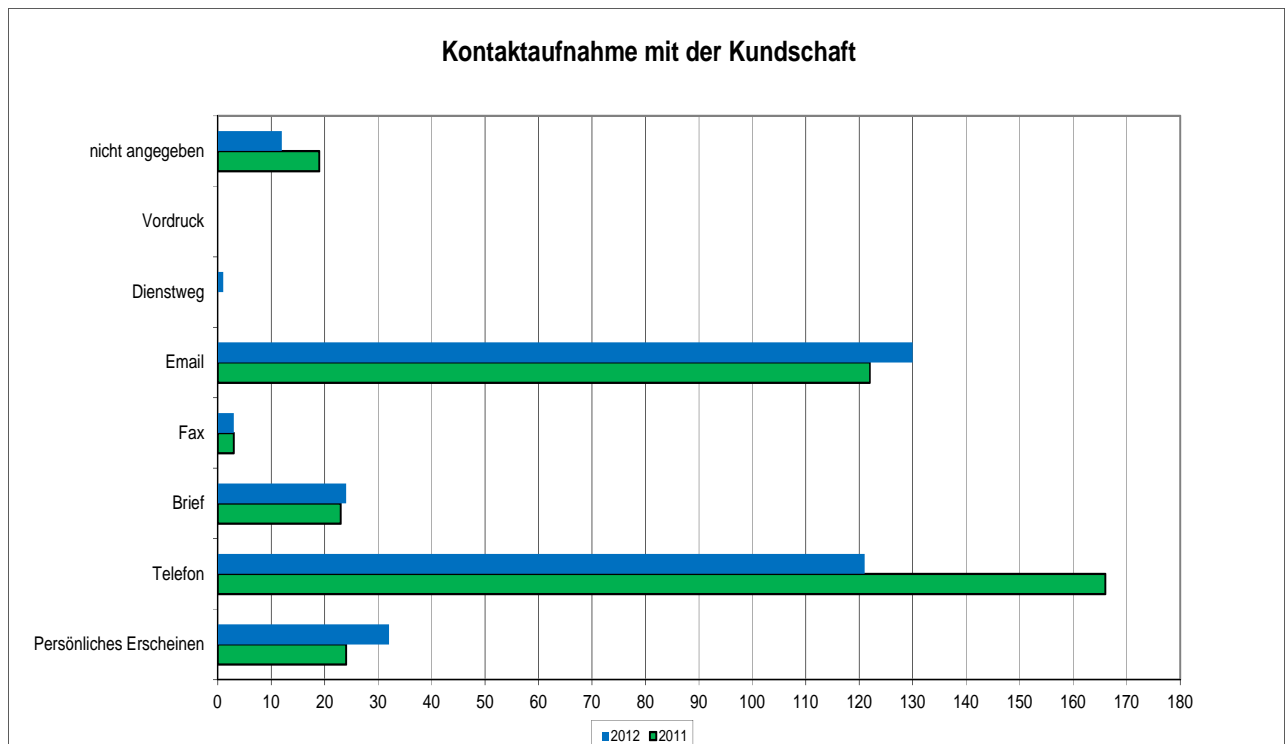
Gegenüber 2011 hat die Anzahl von unbedeutenden Beschwerden zugenommen, gleichzeitig hat die Anzahl der nicht zutreffenden Beschwerden nur wenig abgenommen.

Von den 323 Kundenrückmeldungen in 2012 sind 4 nicht gewichtet und lediglich 13 schwerwiegend. Dies bedeutet einen Rückgang um mehr als die Hälfte der schwerwiegenden Vorfälle gemessen am Vorjahr.

### Kontaktaufnahme mit der Kundschaft

	2011		2012		Veränderung:	
<b>Persönliches Erscheinen</b>	24	6,72%	32	9,91%	8	33,33%
<b>Telefon</b>	166	46,50%	121	37,46%	-45	-27,11%
<b>Brief</b>	23	6,44%	24	7,43%	1	4,35%
<b>Fax</b>	3	0,84%	3	0,93%	0	0,00%
<b>E-Mail</b>	122	34,17%	130	40,25%	8	6,56%
<b>Dienstweg</b>	0	0,00%	1	0,31%	1	0,00%
<b>Vordruck</b>	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
<b>nicht angegeben</b>	19	5,32%	12	3,72%	-7	-36,84%
<b>Gesamt</b>	357	100,00%	323	100,00%	-34	-9,52%

Die Zugangskanäle zum Beschwerdemanagement haben sich in der grundsätzlichen Verteilung von 2011 zu 2012 nicht verändert, wobei sich der Schwerpunkt der Kundenrückmeldungen vom Telefon auf E-Mail verlagert hat. Die Kanäle Vordruck, Dienstweg und Fax spielen keine oder nur eine untergeordnete Rolle.

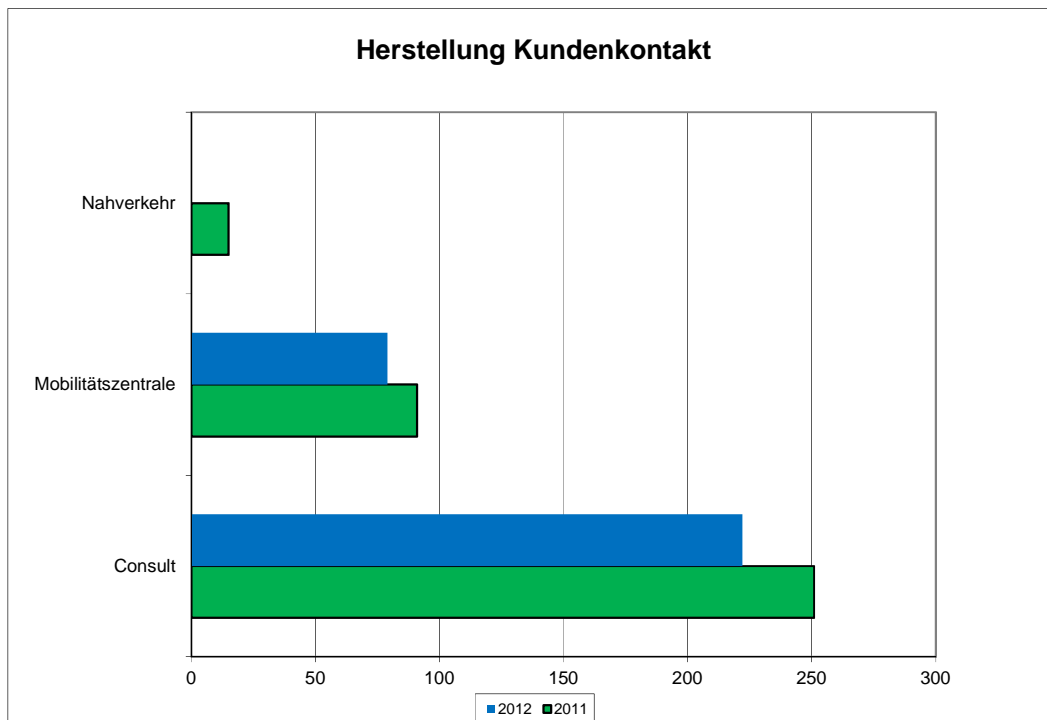


## Herstellung des Kundenkontakts

Ca. 70% der Rückmeldungen unserer Kundinnen und Kunden laufen über die Beschwerdeannahme der Consult, 25% über die Mobilitätszentrale und in geringem Umfang auch über die Verkehrsleitzentrale. Diese Verteilung gilt sowohl für 2012, als auch für das Vorjahr.

	2011		2012		Veränderung:	
	Anzahl	Anteil	Anzahl	Anteil	Änderung	Prozent
<b>Consult</b>	251	70,31%	222	68,73%	-29	-11,55%
<b>Mobilitätszentrale</b>	91	25,49%	79	24,46%	-12	-13,19%
<b>Nahverkehr</b>	15	4,20%	22	6,81%	7	46,67%
<b>Gesamt</b>	357	100,00%	323	100,00%	-34	-9,52%

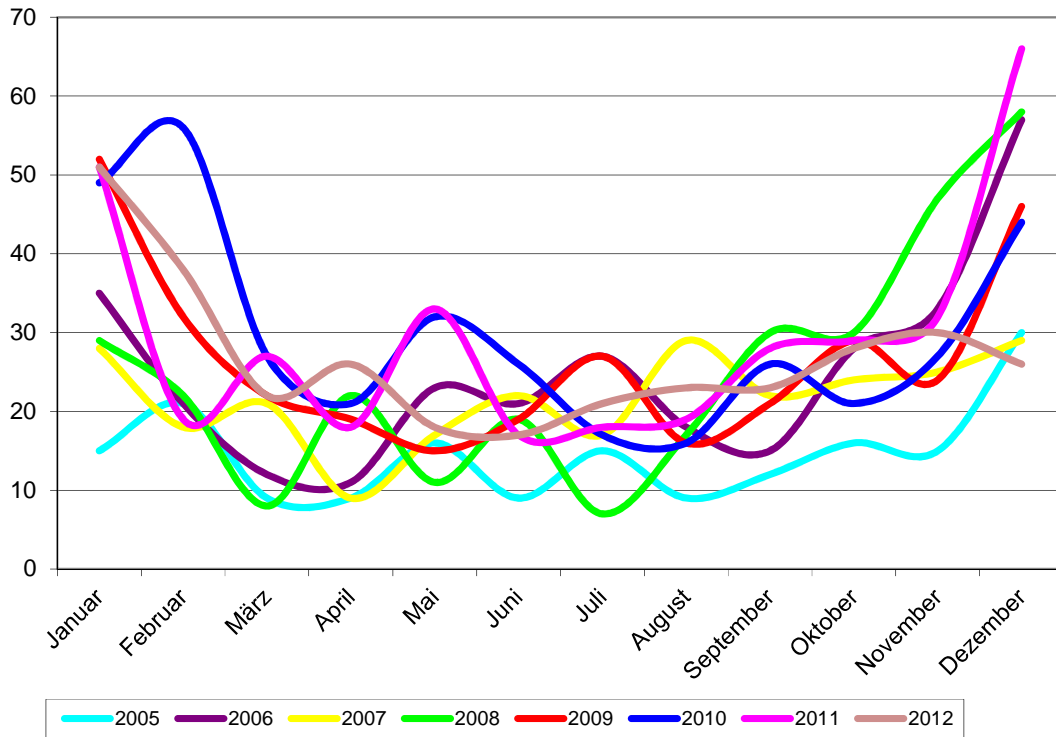




## Beschwerdeverlauf im Jahr

Die Häufigkeit von Beschwerden hängt sehr stark von der Jahreszeit ab, gerade zum Ende des Jahres hin bzw. am Anfang des Jahres scheint die Toleranz der Fahrgäste erheblich abzunehmen. Im Sommer ist die relativ geringe Anzahl von Beschwerden auf den dann schon bei der Kundschaft bekannten Fahrplan und die geringere Anzahl von Fahrgästen aufgrund der Sommerferien und der vorlesungsfreien Zeit der Philipps-Universität zurückzuführen.

Monatsverlauf der Beschwerden im Vergleich der Jahre  
(absolute Zahlen)



## Hier die Änderungen im Detail:

### Wehrda – Diakonie – Hauptbahnhof – Innenstadt – Südbahnhof – Richtsberg

#### Linie 1:

Abfahrt 5.55 Uhr in Wehrda um 5 Minuten früher auf 5.50 Uhr verlegt, Ankunft Hauptbahnhof um 6.14 Uhr. Zusätzliche Anschlussmöglichkeit zum Schienenverkehr RE 6.23 Uhr nach Frankfurt und RE 6.20 Uhr nach Kassel.

Neue Anschlussbeziehung im Abendfahrplan am Südbahnhof. Fahrgäste von der Linie 7 (Großseelheimer Straße) steigen dort zu, um in die Innenstadt zu gelangen.

Sonntag Abfahrt 15.02 Uhr ab Wehrda wird über Eisenacher Weg zum Pommerweg verlängert.

### Hauptbahnhof – Innenstadt – Südbahnhof – Cappel

#### Linie 2:

Verschiebung der Abfahrtszeiten im Abendfahrplan ab Cappel in Richtung Hauptbahnhof um 4 Minuten früher zur Minute .19.

Vereinheitlichung der Abfahrtszeiten montags bis freitags 13.09 Uhr ab Hauptbahnhof auf 12.57 Uhr und 13.45 Uhr auf 13.40 Uhr.

In Fahrtrichtung Cappel - Südbahnhof – Innenstadt – Hauptbahnhof wird die Linie 2 montags bis freitags in der Zeit von 10.25 Uhr bis 15.55 Uhr und im Abendfahrplan ab Südbahnhof als Linie 7 verkehren. Der Bus wird vom Hauptbahnhof weiter bis Universitätsklinikum fahren.

Fahrtrichtung Hauptbahnhof - Innenstadt – Südbahnhof – Cappel zukünftig beginnt der Bus montags bis freitags in der Zeit von 10.27 Uhr bis 15.27 Uhr und im Abendfahrplan nicht mehr am Hauptbahnhof, sondern kommt vom Universitätsklinikum als Linie 7.

#### Linie 2: (E2) Schulverkehr:

Keine Veränderungen.

### Waldtal – Hauptbahnhof – Südviertel – Sbf./West – Cappel

#### Linie 3:

Abfahrt 6.50 Uhr ab Cappel via Hauptbahnhof 7.19 Uhr wird nicht ins Waldtal geführt sondern zu den Lahnwerkstätten. Der Fahrtverlauf ist wie samstags. Die Überfüllung der Linie 4 zu den Lahnwerkstätten soll damit vermieden werden.

### Wehrda – Am Kaufmarkt – Hauptbahnhof – Innenstadt – Südbahnhof – Richtsberg

#### Linie 4:

Keine Veränderungen.

Neue Anschlussbeziehung im Abendfahrplan am Südbahnhof. Fahrgäste steigen aus der Innenstadt kommend in die Linie 7 zur Großseelheimer Straße um.

## **Marbach – Hauptbahnhof – Ockershausen**

### **Linie 5:**

Keine Veränderungen.

## **Hauptbahnhof – Erlenring – Badestube - Richtsberg**

### **Linie 6:**

Keine Veränderungen.

## **Innenstadt – Universitätsklinikum (– Sonnenblick)**

### **Linie 7:**

Montag bis Freitag in der Zeit von ca. 10.30 Uhr bis ca. 15.30 Uhr und im täglichen Abendfahrplan verkehrt die Linie 7 im Verbund mit der Linie 2. Fahrten die am Hauptbahnhof begannen oder dort endeten, werden jetzt durchgebunden. Fahrgäste haben zukünftig die Möglichkeit ohne Umstieg vom bzw. zum Universitätsklinikum über den Hauptbahnhof zu fahren. Montag bis Freitag besteht jetzt in der Hauptverkehrszeit ein 15-Minuten Takt zwischen der Innenstadt und dem Universitätsklinikum über den Hauptbahnhof.

Geänderte Abfahrtszeiten im Abendfahrplan: Aufgrund häufig auftretender Verspätung von der Zubringerlinie 1 wird der Umstieg am Südbahnhof in Richtung Großseelheimer Straße nicht eingehalten. Neue Umsteigebeziehung am Südbahnhof, aus der Innenstadt kommend mit der Linie 4. In Richtung Innenstadt weiter mit der Linie 1. Der Umstieg am Hauptbahnhof entfällt in beiden Richtungen, da im Abendfahrplan im Verbund mit der Linie 7 gefahren wird und die Fahrten durchgebunden werden.

## **Waldtal – Erlenring – Stadtwald**

### **Linie 8:**

Keine Veränderungen.

## **Elisabethkirche – Erlenring – Universitätsklinikum**

### **Linie 9:**

Verlängerung der Linie 9 bis Elisabethkirche. In Richtung Universitätsklinikum wird über den Pilgrimstein gefahren. Hintergrund ist der Umbau der Stadthalle dadurch steht keine Wende bzw. Aufstellfläche mehr zu Verfügung.

## **Universitätsbibliothek – Erlenring – Schloss**

### **Linie 10:**

Keine Veränderungen. (z.Z. Baustellenfahrplan, Sperrung Rotenberg)

## **Universitätsklinikum – Bauerbach – Ginseldorf – Hauptbahnhof**

### **Linie 11:**

Verschiebung der Abfahrt 15.00 Uhr um 3 Minuten später, Anschlussfahrt von der Linie 12. Nachmeldung Schulen.

## **Moischt – Schröck – Sonnenblick - Südbahnhof**

### **Linie 12:**

Verschiebung der Abfahrt 14.40 Uhr um 3 Minuten später. Nachmeldung Schulen.

## **Ilshausen – Bortshausen – Ronhausen - Südbahnhof**

### **Linie 13:**

Keine Veränderungen.



**Michelbach – Görzhäuser Hof – Behringwerke – Hauptbahnhof****Linie 14:**

Keine Veränderungen. (z.Z. Mo.-Fr. eine geänderte Fahrt aufgrund der Sperrung Rotenberg)

**Schulverkehr MR-West / Marbach – Wilhelmsplatz / Richtsberg Gesamtschule****Linie 15:**

Verschiebung der Abfahrt 14.40 Uhr um 3 Minuten später. Nachmeldung Schulen.

**Dilschhausen – Dagobertshausen – Einhausen – Wehrshausen – Rotenberg – Alte Universität/Lahntor****Linie 16:**

Die Abfahrt 5.18 Uhr in Dilschhausen entfällt aufgrund geringer Nachfrage (z.Z. gültiger Baustellenfahrplan)

**Gutenbergstraße – Stadtwald – Allnatal – Stadtwald – Gutenbergstraße (Ringverkehr)****Linie 17:**

Abfahrt 11.55 Uhr zusätzlich montags. Abfahrt 12.55 Uhr entfällt donnerstags. Änderung Stundenplan Grundschule Cyriaxweimar.

(z.Z. Samstag Baustellenfahrplan, Sperrung Rotenberg)

**Schulverkehr MR-Ost – Tausendfüßler Schule / Richtsberg Gesamtschule****Linie 18:**

Abfahrt 9.30 Uhr veränderte Bedienung. Zusätzlich montags, entfällt donnerstags. Änderung Stundenplan Grundschule Tausendfüßler Schule.

**Universitätsklinikum Anfahrten****Linie 19:**

Keine Veränderungen.

**Marbach – Rotenberg – Erlenring - Hauptbahnhof****Linie 20:**

Keine Veränderungen. (z.Z. keine Bedienung aufgrund Sperrung Rotenberg)

**Höhen AST****Linie 21:**

Keine Veränderungen.

**AST:**

Keine Veränderungen.

## Netz und Infrastruktur:

- Haltestellen
  - Zusätzlicher Haltestellenmast mit zeitlicher Begrenzung Montag bis Freitag von 8.00 Uhr bis 16.30 Uhr für die Linie 6 an der Haltestelle Pommerweg Richtung Eisenacher Weg / Fontanestraße.
  
- Haltestellenmastpositionen
  - Veränderte Beschriftung der Abfahrtspositionen am Wilhelmsplatz in der Barfüßerstraße
  - Veränderte Beschriftung der Abfahrtspositionen in Einhausen „Am Denkmal“
  - Veränderte Beschriftung der Abfahrtsposition Haltestelle Sybelstraße

