



Ratsgruppe Göttingen

PP-Ratsgruppe
Hiroshimaplatz 1-4
37083 Göttingen

Ansprechpartner:
Lisa Balkenhol
0551 / 400-3077

Göttingen, 05.02.2019

PIRATENundPARTEI-Ratsgruppe fordert besseren Kundenservice der GöVB

Immer wieder erreichen die PIRATENundPARTEI-Ratsgruppe Anfragen oder Beschwerden zum Service, aber auch zur Sicherheit in den Göttinger Verkehrsbetrieben. Auf Nachfragen des Aufsichtsratsmitglieds Daniel Isberner (Piraten) zu diesem Thema bestätigte sich zunächst das negative Bild, dass die GöVB in Bezug auf Umgang mit Kundenbeschwerden hat. Selber als Fahrgast betroffen, hatte sich dieser mehrfach wegen Problemen an die GöVB gewandt.

"Vor allem gegenüber eingeschränkt mobilen Personen wie Rollstuhlfahrer*innen, Senioren mit Rollatoren oder Eltern mit Kinderwagen, verhalten sich viele Busfahrer leider rücksichtslos: Busse werden teils nicht abgesenkt, Türen nicht geöffnet und der Fahrstil ist oft äußerst rasant. Auf alle diese Hinweise erhielt ich jedoch nur unzureichende Antworten, die bei mir den Eindruck hinterließen, als Kunde nicht ernstgenommen zu werden." so Daniel Isberner und weiter: "Ich kann mir vorstellen, dass es vielen betroffenen Fahrgästen ebenso geht und dass dies auch Auswirkungen auf die Fahrgastzahlen hat."

Die vorliegenden Beschwerden rangieren aber nicht nur im Bereich der Sicherheit beim Ein- und Ausstieg oder während der Fahrt. Auch beleidigende Äußerungen gegenüber Fahrgästen und sogar Rollstuhlfahrern, die Hilfe benötigen, wurden beobachtet.

Die Ratsgruppe sieht allerdings auch einen Zusammenhang zwischen diesen Fällen und der hohen Arbeitsbelastung der Busfahrer. Erst kürzlich hatte das Göttinger Tageblatt über die teils schwierige Situation der Busfahrer berichtet.[1]

"Uns geht es nicht darum, die Busfahrer der Göttinger Busse generell anzuklagen, denn ein Großteil der Busfahrer ist freundlich und fährt umsichtig. Vielmehr wünschen wir uns eine Organisation der Arbeit und Fahrpläne, in der ein guter Service auch möglich und zeitlich machbar ist, damit die Busfahrer nicht mehr unter unnötigen Druck gesetzt werden. Wenn die GöVB die Kundenzufriedenheit verbessern will, muss sie mit der Zufriedenheit der eigenen Mitarbeiter anfangen.", so Dana Rotter, Vorsitzende der Ratsgruppe (Piraten).

Neben einer Anfrage im Rat will die PIRATENundPARTEI-Ratsgruppe sich daher ein

umfassenderes Bild derartiger Vorfälle machen. Zu diesem Zweck sind die Bürgerinnen und Bürger angehalten, ihre Erfahrungen an die Ratsgruppe zu mailen. Hierzu nutzen Sie bitte die Mailadresse Daniel.Isberner@pprgoe.de. Die hier eingegangenen Erfahrungen werden gesammelt und, sofern dies in der Mail nicht ausgeschlossen wird, in anonymisierter Form auf der Webseite der Ratsgruppe (<https://www.pprgoe.de>) veröffentlicht.

Das Ziel ist, mit belastbaren Erfahrungsberichten eine Problemanalyse und letztlich eine Verbesserung der Situation erarbeiten zu können. Hierbei hofft die Ratsgruppe auf ein proaktives Mitwirken der Göttinger Verkehrsbetriebe.

[1]<http://www.goettinger-tageblatt.de/Thema/Specials/Thema-des-Tages/Busse-in-Goettingen-fahren-wegen-hohem-Krankenstand-nach-Notfallfahrplan>