Der Saarländische Verkehrsverbund

VERBUNDBERICHT

saarVV – Hier steig' ich ein!

2018

www.saarVV.de

saarVV
Hier steig' ich ein!

Editorial Elke Schmidt

Geschäftsführerin der SNS GmbH

2018 war für den saarVV ein Geschäftsjahr voller Herausforderungen. Der ÖPNV im Saarland befindet sich in einer Übergangsphase, die mehr denn je von Veränderungen geprägt ist – im politischen, gesellschaftlichen, wirtschaftlichen und technischen Bereich. Im Fokus stehen dabei der demografische Wandel mit einer zunehmend älter werdenden Gesellschaft, der Fachkräftemangel, die zurückgehenden Fahrgastzahlen in den Jahren 2017 und 2018, die Digitalisierung mit ihren Herausforderungen und Chancen, die Pläne für eine Tarifreform und die öffentliche Diskussion um einen kostenlosen ÖPNV.

Dementsprechend setzten wir aktuell Schwerpunkte auf digitale Ticketangebote – wie unser neues Handyticket-Angebot über die Saarfahrplan-App und den Online-Abo-Shop auf der Internetseite des saarVV, der es erstmals ermöglicht, einen Abonnementvertrag digital abzuschließen. Hinzu kommen elektronische Serviceangebote für die Fahrgäste, wie z. B. die überarbeitete Fahrplanauskunft unter **www.saarfahrplan.de** und das neue Online-Formular für Kundenanregungen unter **www.saarVV.de**.

Ein weiteres Augenmerk lag auf den ökologischen Vorteilen gegenüber dem Individualverkehr, der Barrierefreiheit zur Mobilitätssicherung von motorisch und sensorisch eingeschränkten Menschen und der sozialen Bedeutung des ÖPNV. Exemplarisch stehen dafür die Initiative des JobTicket-Tags am Umwelttag, das Schnupper-Abo während der Umbaumaßnahmen der Wilhelm-Heinrich-Brücke und das Engagement für das Lotsenprojekt mobisaar.

Unsere Zielsetzung ist und bleibt die Realisierung eines attraktiven ÖPNV-Angebots, das sich am tatsächlich bestehenden Bedarf orientiert und an marktwirtschaftlichen Grundsätzen ausrichtet. Die Erwartungen der Fahrgäste sind dabei hoch: Bus & Bahn sollen zuverlässig, pünktlich, sicher und komfortabel sein. Dazu gehören kurze Reisezeiten, ausreichende Kapazitäten, Anschluss- und Übergangssicherheit, kundenfreundliches Verhalten, Sauberkeit, Sicherheit und aktuelle Fahrgastinformationen sowie ein leicht zugängliches Fahrpreis- und Vertriebssystem auf der Basis neuester technischer Lösungen.

Ein guter Kontakt zu den Fahrgästen, den wir mit Kampagnen, Aktionen und Kommunikationsmedien verstärkt haben, ist entscheidend. Nur wenn es gelingt, das bereits hohe Qualitätsniveau zu erhalten und zu verbessern, sind die Fahrgäste zufrieden und werden den ÖPNV weiterhin überzeugt und zahlreich nutzen.

Und noch mehr: Sie werden neue Fahrgäste in Bus & Bahn bringen.

2018 wurden knapp 71 Mio. Fahrgäste im Saarland mit Bus & Bahn befördert. Der saarVV trug so maßgeblich zur Mobilitätssicherung in allen sozialen Gruppen bei.

Unsere Arbeit darf dabei nicht allein an betriebswirtschaftlichen Maßstäben, wie Kundenzahlen und Einnahmen, ausgerichtet sein und gemessen werden. Vielmehr ist die Daseinsvorsorge des ÖPNV im Saarland zu beachten. Gesellschaftliche Teilhabe und gleichwertige Lebensverhältnisse sollen ermöglicht werden.

Zur Sicherung der Finanzierung des ÖPNV sind die Fahrgeldeinnahmen ein zentraler Baustein. Hier muss eine Balance zwischen ausreichenden Erlösen aus dem Fahrkartenverkauf und einer attraktiven Preisgestaltung gefunden werden. Diese und weitere Herausforderungen wurden 2018 vom saarVV gemeistert.

Unser Dank gilt dabei der Landesregierung, den Aufgabenträgern und beteiligten Verkehrsunternehmen für ihr Engagement, ohne das die positive Entwicklung des saarVV nicht möglich wäre.

Elke Schmidt, Geschäftsführerin SNS GmbH

INHALTSVERZEICHNIS Verbundbericht 2018

ZAHLEN & FAKTEN

Entwicklung 2018 **8–9**
Verbunddaten **10**
Kennzahlen **11**
Tarifanpassung **12–13**
Verkehrsentwicklungsplan **14–15**

ORGANISATION & ÖPNV

Struktur SNS / saarVV **18**
Wabenplan **19**
Verkehrsunternehmen **20–21**
Umbau barrierefreie Haltestellen **22–23**
Partner von mobisaar **24–27**

TARIFE & TICKETS

Übersicht Tickets / Tarife **30–31**
JobTicket **32–35**
Schnupper-Abo Wilhelm-Heinrich-Brücke **36–37**
SeniorenTicket **38–39**

DIGITALISIERUNG & SERVICE

eTicket **42–43**
Interreg Ticketing Moselle Saar **44–45**
Fahrgastauskunft/Kundenservice **46–49**
Online-Abo-Shop **50–51**

IMAGE & INITIATIVE

Kampagnen/Themen **54–55**
Engagement **56–57**
Medien **58–59**
Ausblick: Interview mit Elke Schmidt **60–63**

Mehr Mobilität ermöglichen & erfahren

Der saarVV steht für Strukturen, Angebote und Lösungen, die es Menschen ermöglicht, im Saarland mit Bus & Bahn mobil zu werden, zu sein und zu bleiben – mit Tarifen für alle und überall, Barrierefreiheit und Hilfe beim Einstieg in den ÖPNV sowie Ansprechpartnern im Call- & Abocenter und bei den Verkehrsunternehmen vor Ort.

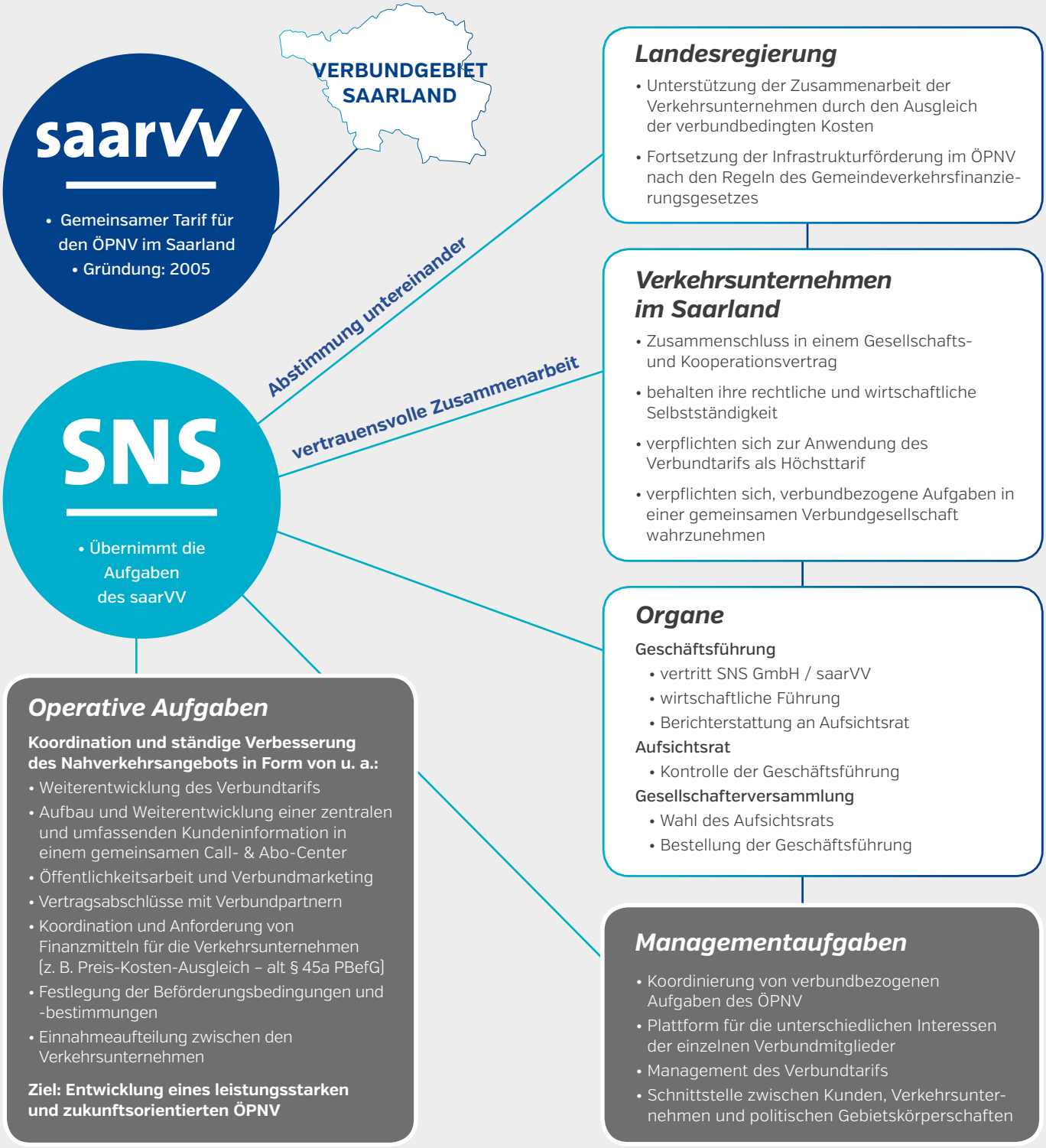
ORGANISATION & ÖPNV

Struktur

SNS GMBH & SAARVV

Mit dem saarVV wurde am 1. August 2005 ein gemeinsamer Tarif für alle öffentlichen Nahverkehrsmittel im gesamten Saarland eingeführt. Die konzessionierten Verkehrsunternehmen im Saarland arbeiten unter dem Dach der Saarländischen Nahverkehrs-Service GmbH (SNS GmbH) zusammen, die die vielfältigen Aufgaben des saarVV wahrnimmt. Die Unternehmen behalten ihre rechtliche und wirtschaftliche Selbstständigkeit und bleiben für die eigene betriebliche Organisation und Leistungserstellung verantwortlich.

Die SNS GmbH versteht sich als Plattform für die unterschiedlichen Interessen der einzelnen Verbundmitglieder, übernimmt das Management des Verbundtarifs und dient als Schnittstelle zwischen Kunden, Verkehrsunternehmen und den politischen Gebietskörperschaften.

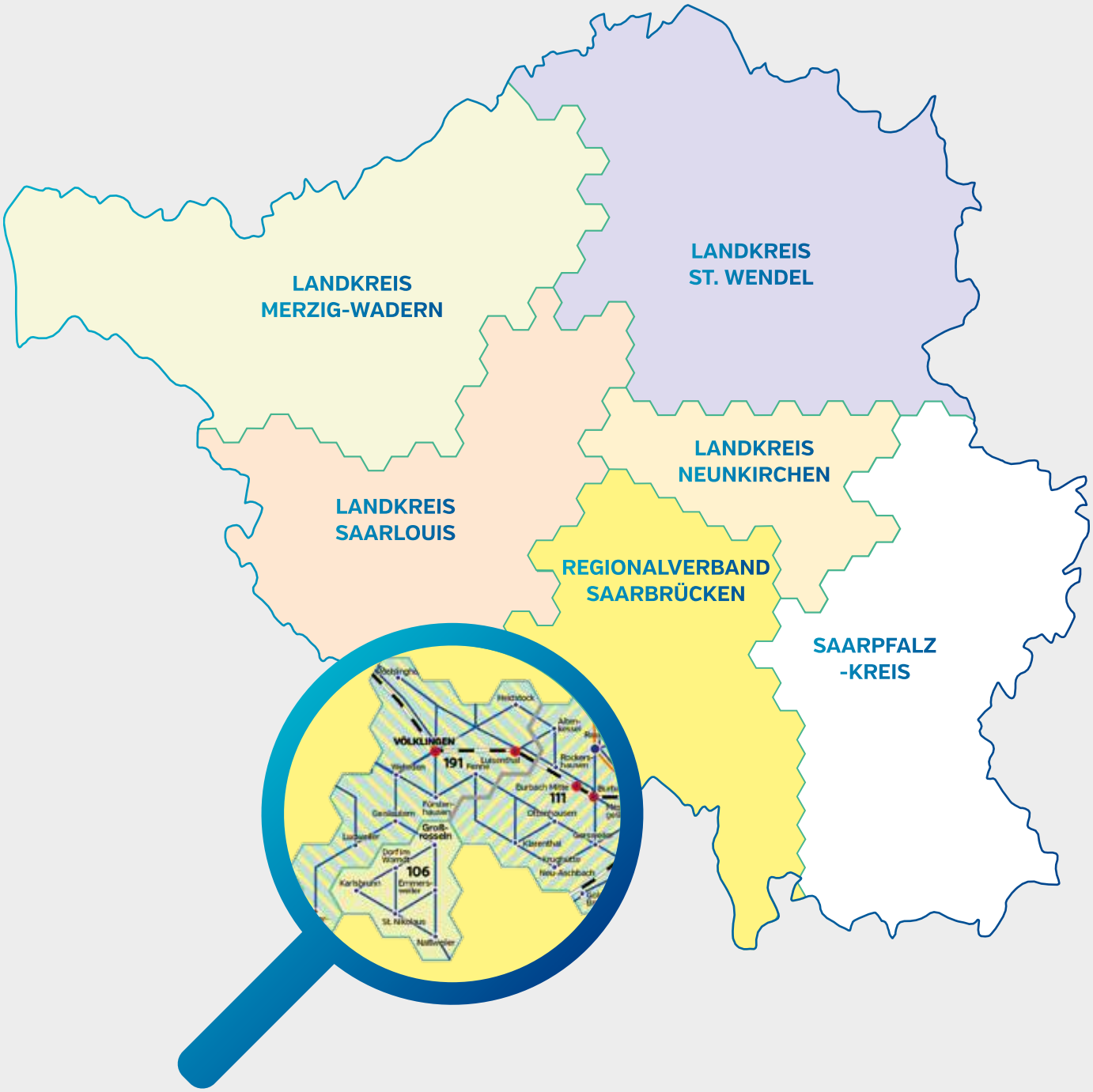


Wabenplan

STRECKEN UND FAHRPREISERMITTLUNG

Die Linien und Strecken der Verkehrsmittel im saarVV sind in einem Wabenplan zusammengefasst. Die Unterteilung in Waben ist die Grundlage zur Ermittlung des Fahrpreises. Diese sind durch Wabennummern und Wabennamen gekennzeichnet. Jede Wabe entspricht einer Preisstufe. Der Preis einer Fahrkarte richtet sich danach, wie viele Waben man während einer Fahrt durchfährt. Start- und Zielwabe werden mitgezählt.

Bei Umwegen werden alle tatsächlich durchfahrenen Waben gezählt. Jede Wabe zählt jedoch nur einmal, egal wie oft sie durchfahren wird. Eine Sonderregelung mit eigener Preisstufe gilt für die Großwaben Saarbrücken und Völklingen. Zum saarVV-Gebiet gehört das gesamte Saarland. Hinzu kommt die Schienenstrecke bis Saargemünd.



Verkehrsunternehmen

17 VERKEHRSUNTERNEHMEN – 1 VERBUND

Seit Gründung im Jahr 2005 hat sich die Struktur der Verkehrsunternehmen im saarVV verändert. Durch die Liberalisierung und die Verpflichtung zur Ausschreibung im Wettbewerb im ÖPNV erhöhte sich die Anzahl der im Saarland beauftragten Nahverkehrsunternehmen. 2018 gehörten 17 Verkehrsunternehmen dem saarVV an.

WISSENSWERTES AUS DEN VERKEHRSUNTERNEHMEN

WOBUs GmbH neu im saarVV

Das Verkehrsunternehmen WOBUs aus Sulzbach ist seit 2018 neu im saarVV. WOBUs koordiniert u. a. den Ringbus in Sulzbach. Hier kommt ein CitySprinter zum Einsatz, der wochentags jeweils morgens und nachmittags drei Fahrten im Stundentakt durchführt.

Seniorenbus in Fischbach und Quierschied

Seit Juni 2018 wird in den Gemeindebezirken Fischbach und Quierschied ein Seniorenbus eingesetzt. Ein Kleinbus mit 20 Sitzplätzen fährt hier mittwochs und freitags je einmal mit Hin- und Rückfahrt insgesamt 27 Haltestellen an.

Saar-Mobil übernimmt Linie in Riegelsberg

Seit März 2018 hat Saar-Mobil den Verkehr auf der Riegelsberger Ortsbuslinie 142 übernommen.

Fahrschule der Saarbahn als Bildungsträger zertifiziert

Seit 2018 kann die Saarbahn in ihrer hauseigenen Fahrschule in Zusammenarbeit mit dem Jobcenter und der Agentur für Arbeit sowie dem Zentrum für Bildung und Beruf Saar auch Quereinsteiger zu Berufskraftfahrern ausbilden.

KVS setzt auf Inklusion

Neue Busse bei der KVS haben ab sofort eine größere Sondernutzungsfläche, um auch E-Scooter mitnehmen zu können. Klapprampen und Absenken zum Bordstein hat mittlerweile jeder Bus. Neu ist ein Erklärvideo für hilfsbereite Fahrgäste, um körperlich eingeschränkten Mitmenschen das barrierefreie Einsteigen durch die Klapprampe zu erleichtern. Ergänzend zu der Vorlesefunktion der nächsten Abfahrten für Sehbehinderte sind am Busbahnhof ZOB Kleiner Markt an jedem Bussteig Braille-Schilder angebracht, um die dort abfahrenden Linien zu ertasten. Seit März 2018 helfen zudem Hörschleifen Menschen mit Hörgeräten, deutlich einfacher und leichter mit den KVS-Mitarbeitern in den Verkaufsstellen zu reden bzw. diese zu verstehen. Dazu haben die neuen Geräte ein Mikrofon, einen Verstärker und die Hörschleife selber. Die KVS ist ein Partner des Netzwerks „Hören mit Herz“.

Aloys Baron GmbH

Bliestalverkehr GbR

Bustouristik Wobido

DB Regio AG

DB Regio Bus Mitte GmbH

KVS GmbH

Lay Reisen – on Tour GmbH

Marianne Feld GmbH

NVG Neunkircher Verkehrs GmbH

ORN Omnibusverkehr Rhein-Nahe GmbH

Saarbahn GmbH

Saarfürst-Reisen

Saar-Mobil GmbH

Stadtbus Zweibrücken GmbH

vlexx GmbH

VVB GmbH

WOBUS GmbH

Übersicht der Verkehrsunternehmen im saarVV 2018

KVS mit neuer Linie von Lebach nach Saarlouis

Die KVS bietet seit Ende 2018 eine neue Linie 463 von Lebach nach Saarlouis an. Das Angebot der Linie 411 (Rehlingen-Siersburg), der Linien 463, 464 und 473 (Lebach) sowie der Linie 466 (Schmelz) wurde stark ausgeweitet.

KVS: Busse mit moderner Ladetechnik für Smartphones

Die KVS hat 2018 neue Citaro-Busse angeschafft, in denen sich USB-Doppelbuchsen befinden. Insgesamt gibt es pro Bus die Gelegenheit, sechs Geräte aufzuladen. Somit gibt es aktuell 11 Busse mit USB-Lademöglichkeiten bei der KVS.

vlexx eröffnet neues Ausbildungszentrum in Kirkel

Ab Dezember 2019 betreibt die vlexx GmbH vier weitere Linien im „Elektro-Netz Saar RB“ mit einer Vertragslaufzeit von 15 Jahren. Für das neue Streckennetz bildet das Unternehmen ca. 100 neue Mitarbeiter im neuen Ausbildungszentrum aus. Dafür sucht vlexx noch nach weiteren Interessenten für die Ausbildung zum Triebfahrzeugführer oder Fahrgastbetreuer für den Einsatz im Saarland.

Sicherheit in vlexx-Zügen in Zusammenarbeit mit DB

vlexx hat mit DB Sicherheit, einem Tochterunternehmen der Deutschen Bahn, einen Vertrag über Sicherheitsleistungen in den vlexx-Zügen geschlossen.

Änderung beim Landkreis SchülerTicket im Saarpfalz-Kreis

Das saarVV Landkreis SchülerTicket Saarpfalz-Kreis wurde bis Mitte des Jahres zur Nutzung von Busfahrten aus dem Saarpfalz-Kreis nach Zweibrücken oder Waldmohr/Schönenberg-Kübelberg anerkannt. Für das Schuljahr 2018/2019 gibt es mit dem Landkreisticket Saarpfalz-Kreis Plus eine Übergangsregelung. Mit einer Zuzahlung von 10 Euro monatlich können die betroffenen Schülerinnen und Schüler auch weiterhin neben dem Saarpfalz-Kreis die Busse zur Weiterfahrt in die Waben Zweibrücken und Waldmohr/Schönenberg-Kübelberg nutzen.

DB: App informiert über Streckenstörungen

Die Streckenagent-App der Deutschen Bahn informiert über Störungen, Ersatzverkehr und Alternativrouten. Sie steht für Android und iPhone zur Verfügung.

Besserer Einstieg an Haltestellen und in Fahrzeuge

BARRIEREFREIHEIT ERLEICHTERT

Nutzung von Bus & Bahn

Zur Förderung der Mobilität von bewegungseingeschränkten Menschen werden im saarländischen ÖPNV Verkehrsangebot und Infrastruktur schrittweise barrierefrei ausgebaut.

Die Verkehrsunternehmen im saarVV setzen auf behindertengerechte Fahrzeuge mit Niederflurtechnik für einen stufenlosen Einstieg. Viele Busse besitzen automatische Absenkvorrichtungen, sog. Kneeling-Funktionen, mit denen die Fahrzeuge an Haltestellen einstiegsseitig um mehrere Zentimeter abgesenkt werden können. Sie ermöglichen gehbehinderten Menschen, Rollstuhlfahrern oder Personen mit Rollator einen bequemen Ein- und Ausstieg. Viele Busse und Bahnen stellen zudem besonders gekennzeichnete Sitzplätze zur Verfügung, bieten Haltestellenansagen und spezielle Haltewunschtasten an, die Türen zum Ein- und Aussteigen länger offen halten.

Viele Haltestellen bieten akustische und optische Orientierungshilfen, Anzeigesysteme, großflächige Linienpläne, akustische Türschließwarnung, taktile Leitsysteme für Fahrgäste mit eingeschränktem Sehvermögen und Notrufsäulen. Die Bahnsteige sind zudem meist stufenlos bzw. über Rampen erreichbar.

Saarländische Regierung forciert Barrierefreiheit an Haltestellen

Beim barrierefreien Umbau von Haltestellen sind in den letzten Jahren deutliche Fortschritte erzielt worden. Dennoch besteht ein großer Investitionsbedarf. Um die Kommunen im Saarland beim barrierefreien Um- und Neubau von Haltestellen finanziell zu unterstützen, hat das saarländische Verkehrsministerium schon 2016 das Sonderprogramm „Barrierefreier Ausbau von Haltestellen im Saarland“ aufgelegt. Bis dahin waren die Kommunen im Saarland aufgrund ihrer finanziellen Situation bei dem zuvor angewandten Fördersatz oft nicht in der Lage, den Eigenanteil zum barrierefreien Ausbau ihrer Haltestelleninfrastruktur aufzubringen und die gesetzliche Vorgaben zur Erreichung einer hundertprozentigen Barrierefreiheit bei Haltestellen bis 2022 zu erfüllen.

Eine barrierefreie Haltestelleninfrastruktur ist darüber hinaus Gegenstand des Aktionsplans zur Umsetzung der UN-Behindertenrechtskonvention im Saarland. Die Barrierefreiheit der Haltestelleninfrastruktur soll eine gleichberechtigte Teilhabe für alle Menschen – mit und ohne Beeinträchtigung – ermöglichen und die Nutzung des ÖPNV verbessern.

„Barrierefreiheit ist für uns ein hohes Ziel. Es geht um Mobilität für alle. Dies ist auch in unserem Entwurf für das neue ÖPNV-Gesetz klar definiert.“

(Anke Rehlinger, saarländische Ministerin für Wirtschaft, Arbeit, Energie und Verkehr auf www.saarland.de)

QR-Code: Überblick über barrierefreies Reisen mit Bus und Saarbahn in Saarbrücken der Saarbahn GmbH

QR-Code: Informationen zum Thema Barrierefreiheit der Völklinger Verkehrsbetriebe

QR-Code: Services für mobilitätseingeschränkte Reisende der Deutsche Bahn AG

2018 wurde das Programm um zwei weitere Jahre verlängert. Bis zu 90 % der zuwendungsfähigen Ausgaben für Umbau- und Neubauprojekte werden dabei gefördert. Dabei müssen Haltestellen so ausgestattet sein, dass ein stufenloser Zustieg möglich ist. Das Programm ist mit rund 35 Mio. Euro ausgestattet.

Nachdem 2017 u. a. in Völklingen zehn Haltestellen mit 300.000 Euro Zuschuss umgebaut wurden, folgten 2018 Haltestellen u. a. in Homburg, Bexbach, St. Ingbert und Gersheim. Die Zuwendungen in den Städten und Gemeinden im Saarpfalz-Kreis betrugen rund 750.000 Euro. Insgesamt wurden 2018 in den Städten, Gemeinden und Landkreisen 95 Anträge genehmigt und Landesmittel in Höhe von 8,5 Mio. Euro bewilligt.

ANZAHL DER UMGEBAUTEN HALTESTELLEN IN 2018	
Landkreis Merzig-Wadern:	**64 Haltestellen**
Landkreis Saarlouis:	**56 Haltestellen**
Regionalverband Saarbrücken:	**41 Haltestellen**
Landkreis St. Wendel:	**32 Haltestellen**
Saarpfalz-Kreis:	**27 Haltestellen**
Landkreis Neunkirchen:	**15 Haltestellen**
Landeshaupt Saarbrücken:	**8 Haltestellen**
Insgesamt:	**243 Haltestellen**

mobisaar

ERSTE-KLASSE-BEGLEITSERVICE IN BUS & BAHN

Auch Menschen mit Behinderungen sind auf ein Angebot im ÖPNV angewiesen, das ihren besonderen Anforderungen entspricht. mobisaar unterstützt diese Fahrgäste, die Hilfe benötigen. Wer sich ungern ohne Begleitung in Bus & Bahn bewegt, etwa weil er schlecht sieht oder hört, im Rollstuhl sitzt, einen Rollator benötigt oder Probleme bei der Planung einer Reiseroute mithilfe der Fahrpläne hat, kann haupt- oder ehrenamtliche mobisaar-Lotsen anfordern. Sie helfen beim Ein-, Aus- und Umsteigen und bieten auf Wunsch auch eine Begleitung von der Haustür bis zum Zielort und wieder zurück.

saarVV: Partner von mobisaar

mobisaar wird von neun Partnern umgesetzt, die unterschiedliche Kompetenzen zur Entwicklung des Projekts einbringen. Einer der Partner ist der saarVV. Über das Call- & Abo-Center des saarVV können Lotsen angefordert und Rückfragen zum Angebot gestellt werden. Zudem bringt der Verkehrsverbund zweimal im Jahr das mobisaar-Magazin „Aktiv & Mobil“ heraus – mit informativen redaktionellen Beiträgen zum Projekt. „Aktiv & Mobil“ ist kostenfrei über die saarVV-Verkehrsunternehmen, die mobisaar-Partner und weitere Institutionen, Verbände und Vereine erhältlich. Das Magazin steht zudem als PDF auf der saarVV-Webseite zur Verfügung.

Aktiv & Mobil - DAS mobisaar Magazin, 2 Ausgaben im Jahr 2018

„Viele mobisaar-Kunden schätzen es sehr, dass sie am anderen Ende der Leitung einen Menschen antreffen“

(Prof. Dr. Daniel Bieber, iso-Geschäftsführer)

Interview mit Prof. Dr. Daniel Bieber, iso-Institut

ZUM STAND VON MOBISAAR UND ZUR ROLLE DES SAARVV

Seit Ende 2015 erleichtert der Begleitservice mobisaar mobilitätseingeschränkten Menschen die Nutzung von Bus & Bahn im Saarland. Im Mittelpunkt stehen die haupt- und ehrenamtlichen Lotsen, die es den mobisaar-Kunden erleichtern, am gesellschaftlichen Leben teilzuhaben – insbesondere auch in ländlichen Regionen. mobisaar setzt zur Koordination und Unterstützung der Lotsen auf Hilfsmittel wie Hotlines, Kommunikationsmedien und Fortbildungen. Ende 2018 wurde der mobisaar-Service im Regionalverband Saarbrücken sowie dem Saarpfalz-Kreis und dem Landkreis Neunkirchen angeboten. Das Institut für Sozialforschung und Sozialwirtschaft (iso) ist, wie die SNS GmbH, einer der mobisaar-Partner, die von Beginn an das Projekt koordinieren und weiterentwickeln. Wir sprachen mit dem iso-Geschäftsführer Prof. Dr. Daniel Bieber zu Stand und Zielsetzung von mobisaar und der Rolle des saarVV in dem ambitionierten Projekt.

Herr Professor Bieber, seit mehr als drei Jahren gibt es nun schon mobisaar im Saarland. Wie zufrieden sind Sie mit der Umsetzung der Projektziele?

Daniel Bieber: Insgesamt kommen wir gut voran. Wir haben aktuell knapp 60 Lotsen unter Vertrag und sind damit einer der größten Begleitdienste in Deutschland. Wir arbeiten nicht nur in Saarbrücken oder im Speckgürtel von Saarbrücken, also im Regionalverband, sondern auch in den Landkreisen Neunkirchen und Saarpfalz-Kreis. Damit sind wir der einzige Begleitservice in Deutschland, der auch im ländlichen Raum seine Dienste anbietet.

2017 schloss sich Neunkirchen als weiterer Landkreis dem mobisaar-Projekt an. 2019 sollen die fehlenden Landkreise folgen und somit ein saarlandweites mobisaar-Angebot realisiert werden. Ist diese Planung umsetzbar?

Daniel Bieber: Das hoffen wir. Mitte Mai 2019 ist der Landkreis Saarlouis hinzugekommen. Die Ausbildung der Lotsen ist in vollem Gange und unsere Dienste können im gesamten Landkreis und darüber hinaus angeboten werden. Der Landkreis St. Wendel und der Landkreis Merzig-Wadern haben große Probleme bei der Finanzierung von Arbeitsmarktpolitischen Programmen, weil innerhalb des Saarlandes viele Mittel umgeschichtet wurden in Richtung Regionalverband Saarbrücken. Das bedeutet für die Landkreise, dass sie deutlich weniger Mittel zur Verfügung haben als in den letzten Jahren. So dass wir jetzt die Situation haben, dass zwar alle mobisaar sehr gut finden, es aber nur finanzieren könnten, wenn sie bei eingespielten Maßnahmen wie beispielsweise Sozialkaufhäusern sparen müssten. Und das wollen sie nicht, wofür wir Verständnis haben.

mobisaar will dazu beitragen, dass mobilitätseingeschränkte Menschen, Barrieren im ÖPNV besser überwinden können. Wie nah sind Sie diesem Ziel im Saarland schon gekommen?

Daniel Bieber: Ja, es stimmt: mobisaar erlaubt Menschen, die wie auch immer begründete Mobilitätseinschränkungen haben, durch den ÖPNV eine Teilhabe am sozialen Leben, auch ohne eigenes Auto. Und auch ohne das Auto von Familienangehörigen, Nachbarn oder Freunden. Man kann also auch mal selbständig aus der eigenen Wohnung rauskommen. Aber, das muss man immer wieder betonen: mobisaar ist kein Ersatz für Barrierefreiheit im ÖPNV. Der muss so oder so noch viel barrierefreier werden.

Was muss nach Ihrer Einschätzung getan werden, um das Ziel einer Mobilität für alle auf Dauer erreichen zu können?

Daniel Bieber: Wir hören hier oft den Hinweis auf das autonome Fahren mit Elektrofahrzeugen. Die sollen die Lösung für alle Probleme des Verkehrs bringen. Ganz abgesehen davon, ob das stimmt und wann die autonomen Autos wirklich kommen werden: Es wird immer Leute geben, die Unterstützung und Begleitung brauchen, wenn sie sich außerhalb ihrer eigenen vier Wände bewegen. Man denke nur an Schlaganfallpatienten mit Gesichtsfeldausfall oder an andere Patienten mit sensorischen oder kognitiven Einschränkungen. Den Bedarf wird es also immer geben. Bei der Entwicklung des Wettbewerbskonzepts, mit dem das iso-Institut beim Forschungsministerium mobisaar gewonnen hat, haben wir das System bewusst so gestaltet, dass es auch im Jahre 2021 mit deutlich geringerem Mitteleinsatz als heute saarlandweit oder darüber hinaus gut funktionieren kann.

Welche Rolle spielt aus Ihrer Sicht der saarVV bei mobisaar?

Daniel Bieber: Eine sehr, sehr wichtige. Es braucht einfach eine koordinierende Instanz, die saarlandweit die Seite der Verkehrsunternehmen in einem solchen Ver-

SNS GmbH: Partner von mobisaar

bund von vielen Partnern abdeckt und die Kundenansprache für das ganze Saarland organisiert. Das Callcenter des saarVV nimmt die Telefonanrufe entgegen, mit denen noch immer die meisten Kunden ihre Begleitdienste buchen. Wir haben ja auch andere Buchungsmöglichkeiten wie die mobisaar-App oder das Internet. Sogar per E-Mail kann man den Service buchen. Aber die meisten unserer Kunden ziehen noch immer das persönliche Gespräch vor und das wird im Callcenter des saarVV sehr gut für alle Landkreise, die sich an mobisaar beteiligen, gemanagt.

Was meinen Sie mit „gemanagt"?

Daniel Bieber: Naja, es ist ja nicht damit getan, einen Kundenwunsch entgegenzunehmen. Es muss ja schon während des Gesprächs die Fahrt organisiert werden. Wo will der Kunde abgeholt werden, wo will er hin, reicht ein Lotse oder braucht man zwei, welcher Lotse kommt in Frage, kann die Fahrt sicher auch so stattfinden, wie sie das System plant? All das sind Fragen, die im Callcenter schon während des Anrufs geklärt werden müssen. Wir vermuten, dass es die Kunden sehr schätzen, dass sie am anderen Ende der Leitung einen Menschen antreffen, dem sie dann einfach vertrauen, dass der Lotse auch wirklich kommt. Bei Älteren sind wir eben noch ziemlich weit weg davon, das ganze Leben über Smartphones und Apps zu organisieren. Da ist – trotz eines hohen Stands der Digitalisierung – auch bei mobisaar noch immer ziemlich viel analoge Dienstleistung dabei.

Elke Schmidt, Geschäftsführerin der SNS GmbH (2. v. li.), mit Peter Edlinger, Geschäftsführer Saarbahn GmbH, Anke Rehlinger, Saarländische Ministerin für Wirtschaft, Arbeit, Energie und Verkehr, und Prof. Dr. Daniel Bieber, Geschäftsführer Institut für Sozialforschung und Sozialwirtschaft (von li. nach re.) auf der „2. bundesweiten Fachtagung der Begleitservices im Öffentlichen Personennahverkehr" 2018 in Saarbrücken

saarVV

Hier steig' ich ein!

www.saarVV.de