



## Antrag

der Abgeordneten **Hubert Aiwanger, Florian Streibl, Prof. Dr. Michael Piazolo, Prof. (Univ. Lima) Dr. Peter Bauer, Dr. Hans Jürgen Fahn, Thorsten Glauber, Eva Gottstein, Joachim Hanisch, Johann Häusler, Dr. Leopold Herz, Nikolaus Kraus, Peter Meyer, Bernhard Pohl, Gabi Schmidt, Dr. Karl Vetter, Jutta Widmann, Benno Zierer und Fraktion (FREIE WÄHLER)**

### **Bericht zur Servicequalität im MVV und Maßnahmen zur kontinuierlichen Verbesserung**

Der Landtag wolle beschließen:

Die Staatsregierung wird aufgefordert, dem Landtag zu berichten,

- wie zufrieden die Kunden und Mitarbeiter des MVV mit dem allgemeinen Serviceangebot sind,
- welche Leistungen allgemein dazu seitens des MVV bzw. der zusammengeschlossenen Unternehmen gezählt werden,
- welche Schwachpunkte, Mängel oder Lücken regelmäßig besondere Kritik hervorrufen und
- welche konkreten Maßnahmen sowohl im Einzelfall vorgenommen wurden und werden sowie in einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess einfließen.

Ein besonderes Gewicht soll dabei auf die Betrachtung der Störfallhäufigkeit und das damit verbundene Störfallmanagement gelegt werden. Hierbei sollen anhand einer Auflistung aller konkreten Vorfälle zu Störungen des Betriebsablaufs und der daraufhin getroffenen Maßnahmen im Einzelfall insbesondere Veränderungen, Trends und Entwicklungen aus der vergangenen Legislaturperiode aufgezeigt werden.

Ein weiterer zu berichtender Aspekt soll die Koordination und ggf. übergreifende Zusammenarbeit bzw. das Aufzeigen von Doppelstrukturen bzw. Zuständigkeitslücken im Servicemanagement für die Kunden und Mitarbeiter der im MVV gemeinsam agierenden Unternehmen sein.

### **Begründung:**

Verfolgt man die mittlerweile fast täglich auftretenden größeren Störungsmeldungen insbesondere bei der S-Bahn München, so scheint sich auch im Jahr 2018 der Trend fortzusetzen, dass der MVV mehr im Krisenmodus agiert als dass Regelbetrieb herrscht.

Die Gründe dafür mögen vielerlei Ursachen haben. Umso wichtiger erscheint es, dass ein umfassendes Serviceangebot und ein herausragendes Management für die Kunden wie auch die Mitarbeiter im MVV existieren.

Das scheint jedoch insbesondere im Störfallmanagement nicht immer oder nur mit stark schwankender Qualität gegeben zu sein, glaubt man den mittlerweile genauso zunehmenden Beschwerden von Pendlern und auch weniger regelmäßigen Kunden des MVV.

Auch die Koordination von Serviceangeboten bzw. unterschiedlich gehandhabte Zuständigkeiten der am MVV beteiligten Unternehmen scheinen immer wieder Anlass von Ärger und Frust bei den Kunden zu sein. So fehlt z. B. ein koordinierter und zielführender Umgang mit Fundsachen bzw. es wird Fahrgästen, die versehentlich etwas in einer S-Bahn liegen gelassen haben, nahezu unmöglich gemacht, diesen Verlust einer sachkundigen Stelle zu melden, um ein zeitnahe Wiedererlangen der verlorenen Sache zu ermöglichen.

Weitere Koordinations- und Managementlücken sind durchaus vorstellbar und sollten durch sorgsame Analyse und kontinuierliche Überprüfung aufgedeckt und behoben werden.

Um ggf. zeitnah politische Entscheidungen zur Beseitigung der festgestellten Unzulänglichkeiten und Mängel herbeizuführen, bedarf es – idealerweise regelmäßig – eines entsprechend umfangreichen und detaillierten Berichts an den Landtag, auch um den Bürgern zu verdeutlichen, dass nicht alles schlecht ist im ÖPNV und kontinuierlich an substantziellen Verbesserungen des Angebots im Sinne von Kunden und Mitarbeitern gearbeitet wird. Auch dies wäre ein wichtiges Merkmal für wieder zunehmende Kundenzufriedenheit, ohne die eine notwendige Wende in der Verkehrspolitik hin zu mehr Nachhaltigkeit kaum gelingen kann.