

Der Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnologien für Bedarfsorientierte Mobilitätslösungen – Das Beispiel Greater Manchester

Von Stuart Murray, Manchester*)

Einleitung – „Ring & Ride“ und „Local Link“ – Bedarfsorientierte Mobilitätsangebote als Teil des ÖPNV – Europäische Kooperation in Greater Manchester – Die Erfolge des TRAPEZE-Buchungssystems in Greater Manchester

1. Einleitung

Seit einigen Jahren sprießen flexible Mobilitätslösungen im Raum Greater Manchester (GB) wie Pilze aus dem Boden. Grund dafür ist das wachsende Vertrauen in die verfügbaren Technologien zur Unterstützung dieser Lösungen.

In Manchester hat sich durch die Anwendung des TRAPEZE-Buchungssystems das Mobilitätsangebot der Greater Manchester Passenger Transport Executive (GMPTe) erheblich gewandelt: Die Möglichkeiten der Fahrplanzusammenstellungen haben sich erhöht, Fahrzeugflotten können besser geortet werden, das Flottenmanagement ist zuverlässiger geworden und erlaubt bessere Planungs- und Kalkulationsmöglichkeiten, Kundenerfahrungen können durch zusätzliche Buchungsoptionen besser berücksichtigt werden. Diese über Jahre gereiften Entwicklungen werden durch das seit November 2008 laufende europäische Mobilitätsprojekt ICMA/Amobilife¹⁾ beschleunigt. Hervorzuheben ist in diesem Zusammenhang die Technology Roadmap für zukünftige Investitionen im Bereich der Informations- und Kommunikationstechnologie zur Optimierung des Mobilitätsangebots.

2. „Ring & Ride“ und „Local Link“

Der Anstieg der flexiblen Transportlösungen lässt sich in zwei Phasen unterteilen. Während der späten 80er und frühen 90er Jahren erfolgte im Raum Greater Manchester zunächst die Einführung des

Ring-&-Ride-Angebots (Bild 1), ein Rufbusangebot, das speziell an den Mobilitätsbedürfnissen der weniger mobilen Bevölkerungsgruppen, wie beispielsweise Senioren oder körperlich Behinderte, orientiert ist. Dieses flächendeckende und mittlerweile zahlreich genutzte Angebot wird von der durch GMPTe getragenen Wohltätigkeitsorganisation GMATL (Greater Manchester Accessible Transport Limited) betrieben.

Im Zuge der Debatten über die soziale Stadt wurde zu Beginn des Jahrzehnts in England im ÖPNV verstärkt die soziale Dimension von Mobilität gefördert. Durch die Verbesserung der Verkehrsanbindung sozial benachteiligter Stadtteile sollten positive wirtschaftliche und soziale Effekte

erzielt werden. Durch die Urban Bus Challenge, einem Programm zur Verbesserung der Anbindung von weniger attraktiven Stadtvierteln, wurde die Anzahl flexibler bedarfsorientierter Transportdienstleistungen erhöht.

In Greater Manchester werden diese flexiblen bedarfsorientierten Transportdienstleistungen unter dem Label „Local Link“ angeboten. Local Link versorgt mittlerweile ein Viertel der Fläche des Verwaltungsbezirks Greater Manchester (Bild 2). Im Unterschied zum Ring-&-Ride-Service der GMATL wurde das „Local Link“-Angebot eingerichtet, um dort die Transportlücken zu schließen, wo die Bereitstellung herkömmlicher öffentlicher

*) Stuart Murray, Greater Manchester Passenger Transport Executive, Manchester; Übersetzung aus dem englischen Original: Sebastian Bialon, neubighubacher, Köln.

1) ICMA/Amobilife wird von der Europäischen Union im Rahmen des nordwesteuropäischen Interreg IVB Programms mit 3,57 Mio. EUR gefördert. Am Projekt sind drei deutsche Partner beteiligt: die lokalen Nahverkehrsorganisationen für Frankfurt a.M.: traffiQ und Offenbach: LNO, sowie die Stadt Primasens.



Bild 1: Das Ring-and-Ride-Angebot der GMATL versorgt die Städte Bolton, Bury, Salford Wigan, Manchester, Oldham and Rochdale, Stockport, Tameside, Trafford in der Region Greater Manchester (Bild GMPTe)



Bild 2: Einweihung des Local-Link-Angebots in Offerton in der Region Greater Manchester (Bild GMPTe)

Transportmöglichkeiten zu kostenintensiv oder zu aufwändig ist. Daher ist das Local Link-Angebot nur für die Einwohner eines bestimmten Gebiets verfügbar. Die Kunden können das Local-Link-Angebot für Wegstrecken innerhalb eines bestimmten Gebiets, aber auch für die Wegstrecke zum nächsten Krankenhaus, zur Arbeit oder zum Supermarkt außerhalb des Tarifbereichs wahrnehmen. Der Transport erfolgt durch Sammeltaxis oder die kommunalen Transportdienstleister.

Herzstück sowohl des Ring-&-Ride- als auch des Local-Link-Angebots sind die jeweiligen Call Center, wo Buchungen bearbeitet und Fahrpläne erstellt werden. Damit die Call Center allerdings langfristig der steigenden Nachfrage gerecht werden können, ohne an Effizienz einzubüßen, müssen sie auf der Grundlage eines flexiblen und zuverlässigen IT-Systems arbeiten.

Obwohl das Vertrauen in die verfügbaren Technologien da war, hinkte zunächst die Qualifizierung des Personals in der Handhabung des entsprechenden Systems hinterher. Die Qualifizierung der Call-Center-Mitarbeiter im Umgang mit diesem Buchungssystem war also die erste Herausforderung.

Wichtig war hierbei, dass die Betreiber/Benutzer/Anwender des Systems sowohl die operativen als auch die technischen Zusammenhänge nachvollziehen können.

3. Bedarfsorientierte Mobilitätsangebote als Teil des ÖPNV

Seit 2005 hat sich bei GMPTe die Bandbreite der bedarfsorientierten Dienstleistungen ausgedehnt. Zu nennen sind:

- der Shopping Link-Service in Oldham and Rochdale,
- die andauernde Unterstützung des lokalen Transportsektors als wertvoller Bestandteil der wirtschaftlichen und sozialen Regeneration bestimmter Stadtteile,
- Vermittlungsinitiativen, um Transport- und Mobilitätslösungen mit den Bedürfnissen sozialer Einrichtungen zu verknüpfen (durch das vom Gesundheitsministerium geförderte Partnership für Older People Network in Rochdale),
- die Optimierung des Flottenmanagements zur Verbesserung des Transportangebotes für die Bedürfnisse im Bildungs- und sozialen Bereich.

Flexible Transportangebote sind neben den Angeboten des konventionellen ÖPNV mittlerweile fester Bestandteil des Transportangebots in Greater Manchester. Sie erweitern und erhalten die Erreichbarkeit des ÖPNV in vielen Gemeinden. Denn trotz operativer und infrastruktureller Verbesserungen gibt es zahlreiche Menschen, die aufgrund körperlicher Behinderung, geographischer Lage oder Zeitknappheit auf alternative Transportangebote angewiesen sind. Eine flexible bedarfsorientierte Grundversorgung ist daher der einzige Weg, um den flächendeckenden Zugang zum ÖPNV für diese Menschen sicherzustellen. Des Weiteren erhöht sich mit steigendem Bedarf nach mehr Flexibilität in allen Lebensbereichen auch gleichzeitig der Druck auf die öffentlichen Transportdienstleister, auf die veränderte Nachfrage reagieren zu müssen. Und obwohl die Kosten pro Wegstrecke für flexible Transporte höher sind als für konventionellen

Transport, ergeben sich durch die Versorgung eines größeren Gebiets immense Einsparungen, so dass in der Schlussbilanz die Kosten der Grundversorgung gleich bleiben.

Da die „Nationalen Transportziele“ des britischen Department for Transport u.a. die Verbreiterung von Chancengleichheit und Lebensqualitätsverbesserung beinhalten, ist anzunehmen, dass flexible Transportlösungen eine zentrale Rolle in der Planung zukünftiger lokaler Transportstrategien einnehmen werden.

4. Europäische Kooperation in Greater Manchester

Als 2008 das europäische Mobilitätsprojekt ICMA/Amobilife begann, waren die Grundlagen für bedarfsorientierte Dienstleistungen in Greater Manchester bereits vorhanden. Eine gut entwickelte operative Basis mit einer Bandbreite von Angeboten und Überlegungen, wie diese noch weiter entwickelt und ausgebaut werden können, waren weit fortgeschritten. Des Weiteren stieg das Vertrauen der Anbieter in neue Buchungs- und Zeiterfassungssysteme, da eine IT-Plattform für bedarfsorientierte Transporte mittlerweile zur notwendigen Infrastruktur des ÖPNV gehört wie Busstationen oder Aushangfahrpläne.

Das ICMA-Projekt widmet sich der ersten und letzten Meile einer Reise, hierbei vor allem der Verbesserung der Servicequalität und Effizienzverbesserung. Hinter dieser Zielsetzung steckt die Annahme, dass, wenn der Reiseantritt mit dem ÖPNV nicht so einfach wie möglich gestaltet ist, die Kunden die Reise gar nicht erst antreten oder sich u.U. für motorisierten Individualverkehr entscheiden. Zusätzlich wurde angenommen, dass viele Lösungen für die erste und letzte Meile eine geringe Priorität genießen, obwohl sie bei relativ geringen Kosten entscheidende Auswirkungen auf den Alltag der Menschen und ihr Mobilitätsverhalten haben können.

Das ICMA-Projekt wird durch das europäische Interreg IVB-Förderprogramm für Nordwest Europa gefördert. Die 11 Partner aus sieben verschiedenen nordwesteuropäischen Mitgliedstaaten der EU entwickeln mit der GMPTe als Lead Partner in vier verschiedenen Arbeitspaketen zahlreiche innovative Mobilitätslösungen.

Die Arbeitspakete haben jeweils unterschiedliche Themenschwerpunkte, u.a. die Einführung von Kosten- und Preismodellen für flexible Transportdienstleistungen in

Greater Manchester und den Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnologien zur Verbesserung der Servicequalität. Die Übertragung dieser Ansätze und die Förderung mit europäischen Finanzmitteln hat dazu beigetragen, die Arbeit an der Entwicklung des flexiblen Transportangebotes in Greater Manchester erheblich zu beschleunigen. Die Aussichten sind gut, dass zukünftige Entwicklungen die Erfahrungen und Ergebnisse der Arbeit in der Agenda von GMPTe und anderen Verwaltungseinrichtungen des ÖPNV berücksichtigen werden.

5. Die Erfolge des TRAPEZE-Buchungssystems in Greater Manchester

Durch die von ICMA geförderte Schwerpunktsetzung auf die Entwicklung und Handhabung des TRAPEZE-Buchungssystems in Greater Manchester konnten einige Erfolge vorgewiesen werden:

- Erhöhte Effektivität der Zeitplanerstellung: Zwischen 35.000 und 45.000 Wegstrecken werden pro Monat erfasst. Diese Anzahl kann auch noch aufgestockt werden, um zukünftiger Nachfrage nach flexiblen Transporten gerecht zu werden.
- Die Akzeptanz von „On-Board“-Buchungstechnologie und dynamischer

Fahrgastinformation hat sich erhöht: Die Ausstattung von allen für die flexiblen Transporte eingeteilten Fahrzeugen (außer Taxen und den Fahrzeugen der GMATL) mit „On-Board“-Technologie wurde von den Betreibern durchweg positiv aufgenommen. Alle zwei Minuten wird ein Update der Position des Fahrzeugs an die Buchungszentrale gesendet, so dass Kundenbeschwerden über Verspätungen und ausgefallene Fahrzeuge nachgegangen werden kann.

- Die Verfügbarkeit von soliden Management- und Überwachungsinformationen: Das System erfasst die Start- und Zielinformationen und Fahrgast-, Reise- und Fahrzeugprofile, welche direkt in der GMPTe-Zentrale abrufbar sind.
- Erweiterung der Buchungs- und Interaktionsmöglichkeiten für die Kunden: Ein webbasiertes Buchungsportal, welches die bereits verfügbare Buchungstechnologie für den Schienen- und Lufttransport benutzt, ist mittlerweile über einen DRT-Service verfügbar und überträgt die Buchungsdaten direkt an die Fahrzeuge. Im Jahre 2010 wird diese Buchungsoption auf alle DRT-Dienstleistungen übertragen.
- Entwicklung gezielter Marketings: Durch die vorhandenen Informationen und die o.g. Webbuchungsoptionen kann anhand der kundenbezogenen

Daten gezieltere Werbung betrieben werden.

- Optimierung der Bilanz: Die Zuverlässigkeit und Tiefe der Informationen ermöglicht eine bessere Kostenkalkulation für die Betreiber.

Es existieren weitere Pläne, wie beispielsweise die Buchungsbestätigung per SMS einzuführen oder die Informations- und Kontrollmöglichkeiten für Taxen in städtischen Gebieten zu verbessern. Parktische Verknüpfungen zum Vehicle-Management-System, das von einer Reihe von kommunalen Transportdienstleistern in Greater Manchester verwendet wird, wird in Betracht gezogen. Des Weiteren ist ein Geschäftsmodell in Planung, das sich auf die Entwicklung von technischen Plattformen spezialisiert und vor allem auf Kommunen übertragbar ist. Mit Hilfe des ICMA-Projekts wird auch eine E-Learning-Plattform für Call-Center-Angestellte realisiert.

Die wachsende Bedeutung der flexiblen Mobilitätsangebote wird immer komplementär zu den Verbesserungen des konventionellen ÖPNV-Netzes vorangetrieben. Erfreuliche Nebeneffekte sind die Qualitätssteigerung des Reisens und die positive Wirkung auf die Verkehrsmittelwahl. Auf lange Sicht wird nur die Erweiterung des flexiblen Mobilitätsangebots zur Überwindung von Mobilitätslücken auf der ersten und letzten Meile beitragen können.

Berufsunfähigkeitsversicherung für den Fahrdienst

Die technische Ausstattung der Busse und Bahnen wird immer ausgereifter und weniger störanfällig.

Doch was geschieht, wenn die Menschen, welche die Technik bedienen, eine „Störung“ erleiden? Sie können nicht so leicht ausgetauscht werden wie eine Baugruppe.

Die Rede ist vom Fahrpersonal. Dieses wird zwar einerseits durch Technik in Form von besseren Sitzen etc. entlastet, jedoch nimmt der psychische Druck durch Einschränkungen der Wendezeiten, Taktverkürzungen und Schichtarbeit zu. Außerdem werden sowohl Frauen als auch Männer im Privatleben immer stärker gefordert. Die beschlossene Verlängerung der Lebensarbeitszeit findet derzeit noch nicht ihren Niederschlag bei der Fahrtauglichkeit.

Die Problematik der Arbeitnehmer: „Was passiert, wenn ich nicht mehr kann“

und der täglichen Herausforderung des Arbeitsplatzes aus gesundheitlichen Gründen nicht mehr gewachsen bin? Durch die Rentenreform 2001 wurde die staatliche Berufsunfähigkeitsrente für alle ab dem Geburtsjahrgang 1961 abgeschafft. Da mittlerweile statistisch jeder vierte Arbeitnehmer im Laufe seines Arbeitslebens eine Rente wegen verminderter Erwerbsfähigkeit beantragt – pro Jahr rund 350.000 Menschen –, ist eine zusätzliche finanzielle Absicherung für den Fall der Berufsunfähigkeit äußerst wichtig (Bild).

Dies wissen auch die meisten Arbeitnehmer. Trotzdem haben nur 17 % eine private Berufsunfähigkeitsabsicherung von durchschnittlich gerade einmal 472 € in den alten Bundesländern. Die Gründe für eine solch geringe Quote sind laut Umfragen erstens der hohe Beitrag, zweitens mangelnde Beschäftigung mit diesem Thema, drittens

für den Verbraucher undurchsichtige Versicherungsbedingungen und viertens bereits bestehende gesundheitliche Probleme, die es schwierig machen, eine Berufsunfähigkeitsversicherung zu bekommen.

Seit der Rentenreform 2001 erhält jeder Arbeitnehmer ab dem 27. Lebensjahr alle zwei Jahre von der Deutschen Rentenversicherung einen Überblick über seine Ansprüche aus der Erwerbsminderungsrente. Diese gesetzliche volle Erwerbsminderungsrente hat aber im „Ernstfall“ nichts mit dem bisherigen Beruf zu tun, sondern nur, ob täglich weniger als drei Stunden irgendeine Arbeit verrichtet werden kann. Somit wird weder die bisherige Ausbildung und Erfahrung noch die bisherige Einkommenshöhe berücksichtigt. Die durchschnittliche gesetzliche Erwerbsminderungsrente betrug im Jahr 2008 bei Männern 677 € und bei Frauen