

Vorlage		Vorlage-Nr: AVV/0057/WP18
Federführende Dienststelle: Aachener Verkehrsverbund		Status: öffentlich
Beteiligte Dienststelle/n:		Datum: 02.05.2022
		Verfasser/in: AVV
Tarifliche und vertriebliche Angelegenheiten		
Digitalisierung der Mobilitätsgarantie		
Ziele:		
Beratungsfolge:		
Datum	Gremium	Zuständigkeit
19.05.2022	Mobilitätsausschuss	Entscheidung

Beschlussvorschlag:

Der regionale AVV-Beirat der Stadt Aachen

nimmt die Ausführungen zur Digitalisierung der Mobilitätsgarantie zur Kenntnis und stimmt der beschriebenen Vorgehensweise zu.

Erläuterungen:

Digitalisierung der Mobilitätsgarantie

Das Kompetenzzentrum Marketing NRW (KCM) ist die zuständige Stelle für die landesweite Kampagne „mobil.nrw“ zur Vermarktung des ÖPNV in NRW. Im Rahmen dieser Kampagne wurde im Jahr 2010 die Mobilitätsgarantie NRW entwickelt, die dem Fahrgast bei Verspätung des gewählten Nahverkehrsmittels von 20 Minuten oder mehr in NRW eine Kompensation in Form einer Erstattung von Taxikosten, die Begleichung eines alternativ genutzten Fernverkehrsfahrausweises oder seit Juli 2020 der Kosten für Sharing-Angebote bietet.

Die Beantragung auf Erstattung über die Mobilitätsgarantie NRW erfolgt derzeit noch über ein papierbasiertes Formular, das der Kunde ausgefüllt und zusammen mit den Belegen (genutztes Ticket bzw. Kopie, Taxiquittung) postalisch an das zuständige Verkehrsunternehmen senden muss. Dieses Verfahren wird zunehmend von den Fahrgästen und in Anbetracht der vielfältigen digitalen Entwicklungen in den letzten Jahren als nicht mehr zeitgemäß erachtet. Vor diesem Hintergrund wurde sich daher landesweit für die Entwicklung eines sogenannten „Online-Tools“ ausgesprochen, welches künftig - neben dem analogen Antragsverfahren - bereitgestellt werden soll. Neben der Vereinfachung des Antragsverfahrens für die Fahrgäste soll auch die Datenqualität der Mobilitätsgarantie NRW-Anträge verbessert und hierdurch die Abwicklung auf Seiten der Verkehrsunternehmen deutlich erleichtert und effizienter gestaltet werden.

Im Rahmen von Workshops wurde gemeinsam mit den Tariforganisationen und Verkehrsunternehmen in NRW ein Konzept sowie ein Lastenheft für das Online-Tool entwickelt und im anschließenden Ausschreibungsverfahren ein Dienstleister für die Erstellung und Wartung des Online-Tools durch das KCM identifiziert und beauftragt. Die Fertigstellung des Online-Tools ist nahezu abgeschlossen, so dass eine Inbetriebnahme des Online-Tools zum 02.05.2022 vorgesehen ist.

Den Fahrgästen wird somit künftig eine bedienerfreundliche Möglichkeit der digitalen Antragsstellung über eine webbasierte Oberfläche inkl. technischer Unterstützung im Ausfüllprozess (u. a. Haltestellensuche, fahrplanbasierte Auswahl der betreffenden Fahrt, automatisierte IBAN-Prüfung) geboten. Das Online-Tool wird standardmäßig als Webformular auf der mobil.nrw-Internetpräsenz zur Verfügung stehen. Die Verbundgesellschaft plant, die entsprechende Verlinkung in der naveo-App umzusetzen. Des Weiteren besteht auch die Möglichkeit der Integration des Webformulars in die eigene Unternehmenswebsite / App.

Die Vermarktung des Online-Tools wird über das KCM organisiert und erfolgt stufenweise. Mit Inbetriebnahme des Online-Tools am 02.05.2022 soll es für die Fahrgäste bereits entsprechende Informationen sowie ein Erklärvideo zur Verwendung des Tools auf der mobil.nrw-Startseite geben. In einem weiteren Schritt soll dann ab Mitte Mai die großangelegte Infokampagne erfolgen, in welcher die Fahrgäste über diverse Social-Media-Kanäle durch das KCM informiert werden. Die Verbundgesellschaft plant ebenfalls mittels der gängigen Kommunikationskanäle die Kunden über das Online Tool zur Mobilitätsgarantie zu informieren. Ferner ist geplant im Rahmen anstehender Releases eine Verlinkung in die naveo App einzubauen.