

Vorlage Federführende Dienststelle: Aachener Verkehrsverbund Beteiligte Dienststelle/n:	Vorlage-Nr: AVV/0034/WP17 Status: öffentlich AZ: Datum: 31.10.2019 Verfasser: AVV	
NRW-Tarif (AVV) Mobilitätsgarantie NRW		
Beratungsfolge:		
Datum 21.11.2019	Gremium Mobilitätsausschuss	Zuständigkeit Entscheidung

Beschlussvorschlag:

Der regionale AVV-Beirat der Stadt Aachen stimmt der beschriebenen Modifikation der Mobilitätsgarantie NRW zu.

Erläuterungen:

Erhöhung der Erstattungsgrenzen für Taxikosten

Im Kundendialog der DB Regio NRW wurde mehrfach angemerkt, dass die Erstattungshöchstgrenze der Mobilitätsgarantie bei Taxifahrten seit Mitte 2012 nicht angepasst wurde und damit der allgemeinen Preisentwicklung in der Taxibranche nicht mehr gerecht wird. Daher wird vorgeschlagen, die maximale Taxikostenerstattung von tagsüber 25 Euro pro Person auf 30 Euro anzuheben. Die nächtliche Taxikostenerstattung soll von maximal 50 Euro auf maximal 60 Euro steigen.

Willenserklärung zur Bearbeitungszeit für Anträge der Kostenerstattung

Aus diversen Kundenbeschwerden ging zudem hervor, dass es eine einheitliche Bearbeitungsfrist von Mobilitätsgarantien geben soll. Die Kunden heben hervor, dass für sie eine Frist von 14 Tagen für die Einreichung gilt, die Unternehmen sich jedoch mitunter über einen Monat Zeit nehmen, auf den eingereichten Fall zu reagieren.

Auf NRW-Ebene wurde sich für eine gemeinsame Willenserklärung seitens der Verkehrsunternehmen ausgesprochen, dass die Rückmeldung in der Regel innerhalb von 14 Tagen erfolgt. In der Kommunikation darf und sollte darauf hingewiesen werden.

Tool für digitale Anträge und Verarbeitung

Aus Befragungen und Reaktionen ist deutlich geworden, dass die Kunden die Einreichung der Anträge zur Mobilitätsgarantie in Papierform nicht mehr als zeitgemäß empfinden. Auch hier sollte im Zuge der Digitalisierung eine Vereinfachung aus Fahrgastsicht forciert werden. Auf NRW-Ebene hat man sich für eine Zentralisierung dieser Dienstleistung über mobil.nrw ausgesprochen. DB Regio NRW hat bereits den Vorschlag eingebracht, ein Tool zu entwickeln, was neben der elektronischen Eingabemöglichkeit für Kunden auch die Bearbeitungsmöglichkeit der Anträge und die automatisierte Prüfung der Kundenangaben beinhalten würde. Ziel für den AVV ist es, die bereits in der Zentralen Vertriebsplattform (ZVP) angedachten Funktionalitäten zur elektronischen Abwicklung der Mobilitätsgarantie mit dem zentralen NRW-Modul mittels Schnittstelle zu verknüpfen. Somit wird zum einen aus Kundensicht die vereinfachte Beantragung und Einreichung der Anträge und zum anderen aus Verkehrsunternehmenssicht die Beschleunigung und Automatisierung des Bearbeitungsverfahrens erreicht.

Der AVV-Unternehmensbeirat hat sich in seiner Sitzung am 27.09.2019 für die Modifikation der Mobilitätsgarantie NRW ausgesprochen.