



## RMV-ServiceTeam – sicher unterwegs im RMV-Gebiet

Das RMV-ServiceTeam unterstützt bei einer Corona-Schwerpunktkontrolle in Gießen (Bild: rms).

Das Bedürfnis nach Sicherheit ist seit Beginn der Menschheitsgeschichte ein ureigenes und heute bei kaum einer Produktentwicklung mehr wegzudenken. Gütesiegel, TÜV-Plaketten, CE-Zeichen etc., all dies dient dazu, Produkte entsprechend wertig auf den Markt zu bringen und der Nutzergruppe ein gutes, sicheres Gefühl zu vermitteln. Doch wie steht es um die Sicherheit im öffentlichen Personennahverkehr (ÖPNV)?

Für den Rhein-Main-Verkehrsverbund (RMV) ist die Sicherheit der Fahrgäste schon seit dem Verbundstart 1995 ein äußerst wichtiges Thema. Jedoch nicht alles, was der RMV in diesem Zusammenhang unternimmt, ist für die Fahrgäste direkt sichtbar, und die Wirkung ist nicht immer konkret messbar. So wird beispielsweise das Thema Sicherheit bei Neuausschreibungen von Verkehrsleistungen und bei der Neugestaltung von Stationen berücksichtigt: Die helle und durchgängige Gestaltung von Fahrzeugen und Stationen wird von Fahrgästen vielleicht als bequem und ansprechend, aber nicht zwangsläufig unter dem maßgeblichen Sicherheitsaspekt wahrgenommen. Bau-liche Vorgaben (hohe Decken, gute Ausleuchtung und Einsehbarkeit, mehrere Ausgänge und damit Fluchtwege, breite Gänge und generell eine gute Übersichtlichkeit etc.) erhöhen dennoch das subjektive Sicherheitsempfinden ebenso wie eine entsprechende offene Fahrzeuggestaltung. Zudem resultiert aus diesen Maßnahmen eine optimierte Videoüberwachung.

Überprüft wird die Einhaltung der Corona-Vorschriften (Bild: rms).



Überprüft wird die Einhaltung der Corona-Vorschriften (Bild: rms).

**Autoren:**

**Stefan Stoppel**, Bereichsleiter Einnahmensicherung und Mobilitätsservice bei der Rhein-Main-Verkehrsverbund Servicegesellschaft mbH (rms)

**Michael Battenfeld**, Bereich Einnahmensicherung und Mobilitätsservice bei der Rhein-Main-Verkehrsverbund Servicegesellschaft mbH (rms)

**Sven Wehner**, Teamleiter Management der Kundenschnittstelle bei der Rhein-Main-Verkehrsverbund GmbH (RMV)

**Faktor Mensch für Sicherheitsempfinden entscheidend**

Da technische Einrichtungen aber immer nur ergänzend Anwendung finden, spielt der sichtbare Personaleinsatz insbesondere zur Steigerung des subjektiven Sicherheitsempfindens eine deutlich größere Rolle. Bereits seit den ersten Verbundjahren gibt es für alle uniformierten Polizeikräfte eine Freifahrtberechtigung in RMV-Verkehrsmitteln. Zudem verlangt der RMV bei Neuausschreibungen grundsätzlich eine hundertprozentige Begleitquote im Schienenpersonennahverkehr (SPNV), sodass ab 2023 alle Regionalzüge im RMV-Gebiet mit Zugbegleitern besetzt sein werden. In den S-Bahn-Zügen ist Prüfpersonal, das ebenfalls für die Sicherheit der Fahrgäste zuständig ist, mit 250.000 Prüfstunden pro anno vertreten. Seit vielen Jahren werden zudem ab 20 Uhr S-Bahn-Begleiter im ersten Wagen eingesetzt – nunmehr auch aus Sicherheitsgründen in 2er-Teams.

Wer außerhalb der Hauptverkehrszeiten unterwegs ist oder seine Kinder allein auf kleinere oder größere Reisen schickt, hat mitunter ein mulmiges Gefühl. Hier ist neben den technischen Sicherheitseinrichtungen, wie Kameraüberwachungen und Notrufsäulen, natürlich auch Personal gefragt. Ein gesteigertes subjektives Sicherheitsempfinden verspricht perspektivisch mehr Akzeptanz des Verkehrsmittels, also mehr Fahrgäste und damit höhere Einnahmen. Fühlen sich Fahrgäste unsicher, führt das bei einigen erwiesenermaßen sogar zum Fahrtverzicht. Deshalb werden Kundenwünsche zu diesem Themenkomplex in kontinuierlichen Marktforschungsstudien durch die Kundenkommunikation, den Fahrgastbeirat und nicht zuletzt durch das RMV-ServiceTeam als direktes Ohr am Kunden immer wieder evaluiert.

**Projekt „RMV-Fahrgeldsicherung“ für mehr Sicherheit und Service**

Der RMV hat mit dem Projekt „RMV-Fahrgeldsicherung“, welches bei seiner hundertprozentigen Tochter, der Rhein-Main-Verkehrsverbund Servicegesellschaft mbH (rms), angesiedelt ist, den Personaleinsatz mit einem Mehr an Sicherheit und Service für die Fahrgäste kombiniert.

Im Rahmen dieses Projektes wurden im Jahr 2015 über die rms das anfänglich 10 Personen starke RMV-ServiceTeam gegründet sowie weitere Projektmitarbeitende eingestellt, mit dem Ziel, im gesamten Verbundgebiet sowohl im Regionalverkehr als auch bei Verkehren der lokalen Aufgabenträger und Partner unterstützend tätig zu werden. Aber auch, um öffentlichkeitswirksam aufzutreten und somit einen weiteren wesentlichen Beitrag zur Sicherheit im RMV sowie zur

Einnahmensicherung zu leisten. Grundvoraussetzung und Anspruch des RMV ist hierbei der Einsatz optimal ausgebildeter und motivierter ServiceTeamer. Dabei umfasst die Aus- und kontinuierliche Fortbildung unter anderem die Themenbereiche Tarif/Vertrieb (inklusive RMV-Prüferleitfaden), Kundenservice, Kommunikation, Recht, Sicherheit und Technik sowie je nach Einsatzort Orientierung. Mittlerweile wurde das RMV-ServiceTeam auf rund 20 ServiceTeamer erweitert.

**RMV-ServiceTeams im unentgeltlichen Einsatz bei lokalen Partnern**

Im Bereich des Buspersonennahverkehrs (BPNV) liegt der Anteil der regionalen Busleistungen, die durch die Rhein-Main-Verkehrsverbund GmbH ausgeschrieben werden, bei rund 17 % der gesamten BPNV-Verkehrsleistungen im Verbundgebiet. Somit liegt der Hauptanteil der BPNV-Verkehrsleistung

**Anzeige****NetModule verbindet!**

Zuverlässig und modular – Effizienzsteigerung durch digitale Vernetzung mit unserem 5G Bahnrouter



Besuchen Sie uns auf der InnoTrans 2022  
Halle 4.1 Stand 410



**NET MODULE**  
Robust Communication





Das RMV-ServiceTeam im Einsatz 2021 im Rahmen einer 3G-Kontrolle in Frankfurt am Main (Bild: RMV/Marco Neumann).

mit rund 83 % in der Zuständigkeit der lokalen Aufgabenträger. Der RMV bietet seinen lokalen Partnern den unentgeltlichen Einsatz des RMV-ServiceTeams bei der Fahrgeldsicherung an, sofern die Verfolgung des erhöhten Beförderungsentgelts (EBE) über das Verkehrsunternehmen beziehungsweise den lokalen Aufgabenträger abgewickelt wird. Die Einnahmen aus den EBE können vor Ort beim Verkehrsunternehmen verbleiben. Im Bereich des SPNV werden aufgrund der hohen Zugbegleiterquoten die ServiceTeam-Mitarbeitenden seltener eingesetzt.

Mit dem RMV-ServiceTeam und den wechselnden Einsätzen bei den lokalen Partnern wird über die bereits genannten Vorteile hinaus auch der Qualitätsgedanke in den gesamten Verbundraum getragen. Bei gemeinsamen Schwerpunktkontrollen mit lokalen Prüfdiensten vor Ort zeigt sich immer wieder die sehr große Bereitschaft der Verbundpartner, das Qualitätsniveau der „Fahrkartenprüfer“ nach dem Vorbild des RMV-ServiceTeams zu steigern und in den Ausschreibungsunterlagen zu berücksichtigen. Zusätzlich bietet das RMV-Tochterunternehmen rms über das RMV-Personalqualifizierungsprojekt umfangreiche Ausbildungsinhalte an, welche unter anderem auch auf diese Zielgruppe referenzieren. Auch für die Sicherheit der Mitarbeitenden ist gesorgt, was nicht unerwähnt bleiben soll: Sie tragen stichsichere Unterziehwesten und haben eine spezielle Ausbildung zur Deeskalation erhalten.

Fahrgeldsicherung mit der Harmonisierung von Prüfprozessen im Verbund, Reisendenlenkung bei Infrastrukturmaßnahmen, Kundenunterstützung an neuen Ticket-Automaten („Automatenguides“), kurzzeitig unterstützende Einsätze in

RMV-Mobilitätszentralen, Hilfestellung für Fahrgäste mit Mobilitätseinschränkungen sowie öffentlichkeitswirksame Aktionen: All das beschreibt die vielfältigen Aufgabenbereiche des RMV-ServiceTeam-Projekts.

### Prüfpersonaleinsätze nachhaltig optimiert

Ein weiteres Ziel ist es, die EBE-Quote nachhaltig zu senken. Mit Hilfe des RMV-ServiceTeams konnten bei den lokalen Partnern, neben der Steigerung der Einnahmen aus EBE und der Erhöhung des subjektiven Sicherheitsgefühls bei den Fahrgästen, auch aufgrund konzeptioneller und strategischer Ansätze, die Produktivität der Prüfpersonaleinsätze nachhaltig optimiert werden. Die bisherigen Ergebnisse sprechen für sich: Mit einem detaillierten Konzept, welches im

Wesentlichen die Planung der Prüfungsleistung betrifft, konnten die Kundenkontakte um das 2,5-Fache gesteigert werden: Für entsprechend mehr Fahrgäste ohne beziehungsweise ohne gültigen Fahrschein wurde ein EBE fällig. Hinzu kommt eine nicht exakt messbare Quote erhöhter Vertriebstätigkeit über alle Kanäle. Die Umsätze an den Busdruckern etwa steigen beim Einsatz von Kontrollpersonal signifikant.

Der Einsatz von Prüf-, Service- und Sicherheitspersonal kann durch digitale Steuerung, der Nutzung von Auskunftsteilen zur Adressvalidierung und niedrighschwellige Bezahlmöglichkeiten, zum Beispiel über einen QR-Code, am Fahrkartenautomaten oder über eine Website per Eingabe der EBE-Nummer, weitgehend kostenneutral werden.

Ein weiterer Schritt zur optimalen Einnahmensicherung ist aus unserer Sicht die digitalisierte, intelligente Steuerung des Personaleinsatzes. Zu diesem Zweck wird derzeit eine App zur elektronischen „Echtzeit-Prüfdiensteinsatzsteuerung“ programmiert. Diese lässt auch das Thema Sicherheit nicht außer Acht. Geplant ist, dass ein intelligenter Algorithmus die Fahrten und Regionen identifiziert, die für eine Prüfung optimal geeignet sind – unter anderem unter Berücksichtigung von Echtzeitliniendaten und Fahrgastzahlen – und so tagesaktuell und gezielt das RMV-ServiceTeam beziehungsweise das Prüfpersonal steuern kann. Über ein Webtool ist es zudem dem „Experten“ vor Ort möglich, manuell in den Algorithmus einzugreifen und somit die Prüfteams zu temporären Schwerpunkten (Fokus beispielsweise auf das Thema Sicherheitsempfinden) im Verbund zu entsenden.

**Die gesamte Ausgabe der Nahverkehrs-praxis können Sie hier beziehen: <https://www.nahverkehrspraxis.de/shop/>**