



PROJEKT **BÜRGERBUSSE**

nexus

 **Rheinland-Pfalz**  
MINISTERIUM  
DES INNERN, FÜR SPORT  
UND INFRASTRUKTUR

# Dokumentation des ersten landesweiten Treffens der Bürgerbusse Rheinland-Pfalz

10. Oktober 2015 in Wörrstadt,  
Neubornhalle



## **Inhaltsverzeichnis**

1. Einleitung.....	3
2. Begrüßung: Ingo Kleinfelder, Stadtbürgermeister Wörrstadt .....	4
3. Begrüßung: Dr. Lothar Kaufmann, Ministerium des Innern, für Sport und Infrastruktur .	5
4. Arbeitsgruppe Fahrzeuge.....	7
5. Arbeitsgruppe Fahrdienst.....	9
6. Arbeitsgruppe Telefondienst .....	12
7. Abschlussdiskussion und Ausblick .....	14
8. Impressum.....	15

## 1. Einleitung

Am 10. Oktober 2015 fand das erste landesweite Vernetzungstreffen der Bürgerbusse Rheinland-Pfalz in der Neubornhalle in Wörrstadt statt.

Die Stadt Wörrstadt war mit den ehrenamtlichen Helfern vom Neubornbus und dem Bürgerbus der Verbandsgemeinde, dem „VG-Busje“, Gastgeber für das erste Treffen dieser Art.



Eingeladen hatten das Ministerium des Innern, für Sport und Infrastruktur und Dr. Holger Jansen, Leiter des Projekts Bürgerbusse Rheinland-Pfalz und Mitarbeiter im Institut nexus. Seit 2010 fördert das Ministerium aktiv lokale Gruppen und Initiativen mit dem Beratungsprojekt Bürgerbusse Rheinland-Pfalz – von der ersten Idee bis zum fahrenden Bürgerbus.

Von den knapp 40 Bürgerbussen im Land waren 26 Initiativen in Wörrstadt anwesend. 20 hatten ihre Busse mitgebracht. Insgesamt kamen 115 ehrenamtliche Helfer bei diesem Treffen in der Neubornhalle zusammen. Ziel des Treffens war in erster Linie der Erfahrungs- und Informationsaustausch. Nach einer Begrüßung von Ingo Kleinfelder, Bürgermeister der Stadt Wörrstadt, und Dr. Lothar Kaufmann, Abteilungsleiter Verkehr und Straßen des Ministeriums des Innern, für Sport und Infrastruktur, folgten Diskussionen in Arbeitsgruppen.

In drei Gruppen tauschten die Teilnehmer ihre Erfahrungen aus. Die erste Gruppe informierte sich über die verschiedenen technischen Ausstattungen der Fahrzeuge. Eine weitere Gruppe diskutierte, wie sie ihren Telefondienst organisiert haben. In der dritten Gruppe ging es um den Fahrdienst. In einer abschließenden Gesprächsrunde im Plenum diskutierten alle Teilnehmer über den weiteren Weg und ein mögliches Folgetreffen.

Im Folgenden erhalten Sie kurz zusammengefasst die wichtigsten Diskussionspunkte und Antworten zu aufgeworfenen Fragen.



## 2. Begrüßung: Ingo Kleinfelder, Stadtbürgermeister Wörrstadt

Sehr geehrte Damen und Herren,

ich begrüße Sie recht herzlich in Wörrstadt. Man hat mich gebeten, ein Grußwort zu halten. Dieser Bitte komme ich gerne nach. Ich begrüße auch den Bürgermeister der Verbandsgemeinde Markus Conrad. Lassen Sie mich zu Beginn einen Dank an alle ehrenamtlichen Helfer aussprechen. Ohne sie wäre ein solches Treffen nicht möglich.



Wir haben heute 20 Fahrzeuge, 26 Gruppen und über 100 Gäste aus ganz Rheinland-Pfalz zu Gast in der Neubornhalle. Als ich die Anfrage für den heutigen Termin bekam, hieß es: Die Halle ist groß genug, und den Parkplatz vor der Halle können wir für die Bürgerbusse absperren. So sind wir Ihre Gastgeber geworden. Also noch einmal ein herzliches Willkommen hier bei uns in Wörrstadt!

Vor etwas über einem Jahr im September 2014 haben wir das erste Mal hier in der Neubornhalle über einen Bürgerbus für die Stadt Wörrstadt diskutiert. Damals waren etwa 20 interessierte Bürgerinnen und Bürger dabei. Im Januar 2015 gab es ein weiteres Treffen. Nach weiteren Gesprächen stand das Konzept fest. Unser Neubornbus in Trägerschaft der Stadt Wörrstadt ist Ende Juli gestartet.

Unser Ideengeber war der Bürgerbus aus der Verbandsgemeinde Langenlonsheim, der heute auch zu Gast ist. Ihnen, lieber Herr Hintz als Beauftragter für den Bürgerbus der Verbandsgemeinde Langenlonsheim, noch einmal einen herzlichen Dank für die große Unterstützung.

Den Bürgerbus der Verbandsgemeinde möchte ich ebenfalls lobend erwähnen. Er ist Anfang Juli gestartet und bedient alle Orte in der Verbandsgemeinde. Beide Busse ergänzen sich in hervorragender Weise. Sie werden von der Bevölkerung sehr gut und mit großer Dankbarkeit angenommen. Die Zusammenarbeit zwischen den beiden Koordinatoren Jürgen Wichter für den Neubornbus und Klaus Medler für den VG-Busje läuft sehr gut. An beide meinen herzlichen Dank für das große Engagement und die gute Zusammenarbeit.

Ich freue mich, dass wir heute weitere Informationen über die anderen Bürgerbusse austauschen können. Der gesamten Veranstaltung wünsche ich schon jetzt einen angenehmen Verlauf!

### 3. Begrüßung: Dr. Lothar Kaufmann, Ministerium des Innern, für Sport und Infrastruktur

Sehr geehrte Damen und Herren,

ich darf Sie herzlich begrüßen und zugleich Grüße von Minister Roger Lewentz und Staatssekretär Günter Kern übermitteln. Beide sind heute aufgrund sehr aktueller Aufgaben gebunden und können leider nicht persönlich zu Ihnen sprechen. Beide haben mich gebeten, dies stellvertretend zu tun. Das mache ich gerne und bedanke mich bei der Stadt Wörrstadt, Herrn Bürgermeister Kleinfelder, dass Sie uns freundlicherweise die Neubornhalle zur Verfügung gestellt haben.



Die heutige Veranstaltung in Wörrstadt bietet eine wirklich gute Plattform, um den Bürgerbus als Lösung für die alltäglichen Mobilitätsbedürfnisse öffentlich zu präsentieren und damit Werbung für dieses vorbildhafte Modell zu machen. Damit können Fahrten zum Einkaufen, zum Arzt oder Behördengänge durchgeführt werden. Aus den Beratungen vor Ort wissen wir, dass ein gelingendes Projekt auch in den Nachbargemeinden wahrgenommen wird. So entsteht eine Dynamik in den Kommunen, die sich die Landesregierung für eher ländlich strukturierte Gebiete wünscht.

Als Kombination aus Ehrenamt, Mobilitätsangebot und sozialer Wirkung ist der Bürgerbus Beleg für eine funktionierende Zivilgesellschaft, wobei die Gemeinde in der Regel alles rund um das Fahrzeug verantwortet und die Bürgerinnen und Bürger sich freiwillig als Fahrzeuglenker und im Anrufservice für ihre Mitmenschen engagieren.

Da der Linienbusverkehr wirtschaftlich organisiert werden muss, sind leider keine Linien-Verbindungen bis in die kleinen Ortschaften möglich. Der Bürgerbus ist hier als Beförderungsmittel für eine kleinräumige Bedienung und auch als Zuführung der Fahrgäste zum Linienverkehr gefragt. Hinzu kommt die angenehme persönliche Note für die Fahrgäste, indem sie „ihre“ Fahrer kennen und schätzen.

In den letzten fünf Jahren konnte die Zahl von 10 Bürgerbussen im Land auf heute knapp 40 gesteigert werden. Das Land hat diese Entwicklung gezielt mit dem Beratungsprojekt „Bürgerbusse Rheinland-Pfalz“ gefördert. Die für die Initiativen vor Ort kostenfreie Beratung durch das Institut nexus aus Berlin setzt bei der ersten Idee an und begleitet die Projekte bis zum ersten Betriebstag.

Um die Idee weiter zu verbreiten, wird zurzeit eine Wanderausstellung zum Thema Bürgerbus in verschiedenen Gemeinden im Land gezeigt. Außerdem unterstützt das Land Rheinland-Pfalz die Startphase solcher Projekte seit diesem Jahr mit bis zu 8.500 Euro des nachgewiesenen Aufwands.

Besonders freut mich, dass beim heutigen ersten landesweiten Treffen das älteste Bürgerbusprojekt in Rheinland-Pfalz – der Bürgerbus aus Freinsheim – vertreten ist.

Doch nicht nur das: Unser jüngstes Projekt – der Bürgerbus in Baumholder – ist am Dienstag dieser Woche gestartet. Mit drei Fahrgästen und sechs Fahrten, wie ich gehört habe. Also nachträglich herzliche Glückwünsche zum Start! Und in Freinsheim gab es in diesem Jahr auch schon etwas zu feiern. Ein neues Fahrzeug ist seit Juni in Betrieb.

Wir in Rheinland-Pfalz haben einen Weg gefunden, den Bürgerbus schnell und einfach umzusetzen. Die gesamte Bandbreite der machbaren Betriebsformen ist heute hier vertreten. Dabei zeigt sich der Vorteil der Herangehensweise in unserem Land: Die jeweilige Betriebsform wird auf die konkreten Verhältnisse vor Ort abgestimmt. So erreichen wir Zielgruppen, die vom regulären öffentlichen Verkehr nur schwer erreicht werden können. Und wir bieten Hilfe und Unterstützung für Menschen, die noch selbstbestimmt leben, aber nicht immer ihre Nachbarn oder Kinder fragen können oder wollen, wenn es um eine Fahrt zum Einkauf oder zum Arzt geht.

Es freut mich besonders, dass heute die Teams der Bürgerbusse anwesend sind, ohne die die ganzen hilfreichen Verkehrsdienste gar nicht machbar wären. Dafür gebührt Ihnen allen an dieser Stelle auch der herzliche Dank von Seiten des Landes!

Ich wünsche abschließend allzeit eine gute und sichere Fahrt!

#### 4. Arbeitsgruppe Fahrzeuge

Gesprächsleitung: Michael Schué, Ministerium des Innern, für Sport und Infrastruktur  
Teilnehmer: 35 Personen

Vor der Neubornhalle waren 20 Fahrzeuge präsent. Die Mehrzahl der Bürgerbusprojekte nutzt einen Kleinbus mit bis zu acht Sitzplätzen und dem Fahrerplatz. Diese Grenzen ergeben sich aus dem Fahrerlaubnisrecht, denn mit dem Führerschein der Klasse B (früher 3) dürfen bis zu acht Personen und der Fahrer gleichzeitig unterwegs sein.



Nicht alle Bürgerbusse nutzen die zulässige Sitzplatzzahl aus. Manche haben nur sieben Sitze, um das sonst notwendige Umklappen eines Sitzes zu vermeiden. Wieder andere haben ein Fahrzeug mit langem Radstand und haben im Fahrgastraum drei Sitzbänke. Einige Bürgerbusse in Rheinland-Pfalz nutzen einen Pkw oder einen Maxi-Pkw und nennen sich Bürgerfahrdienst oder Bürgerauto.

Fast alle Fahrzeuge im Busformat verfügen über eine zusätzliche Trittstufe und zusätzliche Haltegriffe, um das Ein- und Aussteigen zu erleichtern. Bei einem Fahrzeug ist die Trittstufe fest angebaut. Üblicher sind jedoch mechanische Lösungen, die der Fahrer durch eine Fußbedienung steuern kann. Bei neueren Fahrzeugen ist eine elektrische Funktion verbreitet. Bei der Türöffnung fährt die Trittstufe automatisch ein und aus. Manche Fahrzeuge haben ein höheres Dach. Einige Fahrzeuge haben eine Rückfahrkamera eingebaut. Bei Fahrzeuglängen von bis zu 5,50 Meter kann dies hilfreich sein.

Auf reges Interesse stieß das elektrische Bürgerauto aus Birkenfeld. Es handelt sich dabei um einen Pkw, der seit Mai 2014 als Bürgerauto in der Verbandsgemeinde Birkenfeld unterwegs ist. In der Mittagspause kann das Fahrzeug über die Solarzellen auf dem Dach der Verbandsgemeindeverwaltung nachgeladen werden. Bei der telefonischen Fahrtendisposition werden Reichweite und Ladezeiten berücksichtigt.



Weitere Ausrüstungsgegenstände, die sich auf Bürgerbussen befinden: Navigationsgeräte, Mobiltelefone, Warnwesten, Warn- und Handlampen, Feuerlöscher, Mehrzweckkisten, Spanngurte und/oder Netze zur Befestigung von Rollatoren, Regenschirm, Fahrerhandbuch mit Ortsplänen, Kontaktdaten und Hinweisen für Notfälle, Fahrtenbuch, Erste-Hilfe-Set, Eimer mit Küchenrolle und Reinigungsspray.

Alle Fahrzeuge sind mit Werbefolien beklebt. Einige Bürgerbusse haben einen exklusiven Werbepartner gefunden, andere haben mehrere kleine Flächen vermietet. Beliebte Partner sind Sparkassen, Banken, Autohäuser, Apotheken, Stadt- oder Gemeindewerke und der lokale Einzelhandel.

In einigen Randgesprächen ging es auch um die Rechtsgrundlagen für Bürgerbusse. Seit dem 1. Januar 2013 ist der Betrieb in der genehmigungsfreien Nische einfacher geworden. Die zuvor gegründeten Bürgerbusse in Rheinland-Pfalz fahren noch mit einer PBefG-Genehmigung. Sie können jetzt in Ruhe abwägen, welchen weiteren Weg sie beschreiten wollen. Zeitdruck besteht nicht – beide Modelle sind möglich.



Als wichtigstes Ergebnis bleibt festzuhalten: Aus einer Vielzahl unterschiedlicher Fahrzeugmodelle muss das für den örtlichen Bedarf passende herausgesucht werden. Trittstufe, Mobiltelefon und Navigation gehören immer dazu. Nach der Lieferung sollte Zeit eingeplant werden, um aus dem Bus einen Bürgerbus werden zu lassen. Einweisungs- und Testfahrten sollten gemeinsam von der Gruppe organisiert werden. Dann steht dem ersten Tag und dem dauerhaften Erfolg nichts mehr im Weg.

## 5. Arbeitsgruppe Fahrdienst

Gesprächsleitung: Jürgen Wichter, Neubornbus Wörrstadt  
Teilnehmer: 30 Personen

Wie werden die Fahrer eingeteilt, wie findet die Schlüsselübergabe statt, welche Sicherheitsauflagen sind zu beachten, welche Altersstufen sind die Zielgruppe, brauchen wir spezielle Erste-Hilfe-Kurse, was ist bei den Versicherungsfragen zu beachten?



Diese und einige andere Themen wurden angesprochen und diskutiert. Die Teilnehmer wurden nach einer kurzen Begrüßung und Selbstvorstellung des Gesprächsleiters gebeten, auf einer farbigen Karte die zwei wichtigsten Fragen zu notieren, die sie an die Gruppe richten wollten. Es ergaben sich Einzelfragen, aber auch Mehrfachnennungen. Sie werden im Folgenden kurz vorgestellt.

### Schlüsselübergabe

Viele Projekte haben einen kleinen Schlüsselkasten in der Nähe des Fahrzeugstandortes, der mit einer Zahlenkombination zu öffnen ist. In einem Fall, bei dem das Fahrzeug einem Sportverein gehört, war das der Versicherung nicht sicher genug.

### Fahrer wird plötzlich krank/Fahrzeug springt nicht an

In manchen Fällen wird es nicht zu vermeiden sein, dass es zu Absagen von Fahrten kommt. Wörrstadt hat zwei Fahrer, die in Notfällen kurzfristig einspringen. Die zweite Frage wurde nicht erörtert.

### Fahreinteilung

Die meisten haben eine monatliche, einzelne sogar eine Jahreseinteilung. In den meisten Fällen wird bei den Fahrern abgefragt, wann sie (nicht) einsetzbar sind; daraus erstellt ein Auftraggeber einen Dienstplan, den die Fahrer nachbessern. In vielen Fällen gilt, dass der Tauschwillige selbst für den Tausch verantwortlich ist. In Wörrstadt gibt es Monatslisten, in denen man sich bis zu zwei Mal einträgt, Lücken werden aufgefüllt, indem diejenigen, die gerne öfter fahren, angesprochen werden. Viele fahren mit einem Fahrer ohne Beifahrer, manche fahren ständig mit Beifahrer, manche aber nur bei sehr hoher Fahrdichte.

### Wer wird gefahren?

Manche fahren nur Senioren, teilweise mit Altersgrenzen. Andere fahren alle, die nicht selbst mobil sind, teilweise auch Schüler, z. B. Asylsuchende zum Deutschkurs oder ähnlichen Veranstaltungen. Kinder dürfen in der Regel nur in Begleitung Erwachsener fahren.



## Sonderfahrten

Alle lehnen Sonderfahrten in der Regel ab. Der Bürgerbus fährt im festgelegten Verbreitungsgebiet. Ausnahmen gibt es nur in besonderen Fällen oder klar definiert im Vorfeld. Wörrstadt bedient z. B. die 14-tägig von der Stadt veranstalteten Seniorennachmittage, die außerhalb der regulären Fahrtage liegen. Einige können kaum Sonderfahrten übernehmen, weil sie an fünf Tagen in der Woche fahren. Verleihen des Fahrzeugs an andere Institutionen wird überwiegend abgelehnt, es gab bereits schlechte Erfahrungen.

## Sicherheit im Bus

Es gilt auf jeden Fall die Anschnallpflicht, bei Kindern mit den erforderlichen Kindersitzen, die Fahrgäste mitbringen; in einzelnen Fällen werden sie auch vom Träger zur Verfügung gestellt.

Was ist zu tun, wenn der Fahrgast nicht öffnet?

Klingeln, eine gewisse Zeit warten, Nachbarn zu Rate ziehen. Gibt es hier eine Fürsorgepflicht des Fahrers? Es könnte dem Fahrgast im Haus ein Unfall passiert sein und man könnte mit der Alarmierung von Hilfskräften helfen. Ist das unterlassene Hilfeleistung, wenn man nichts unternimmt?

Rollstuhlfahrer transportieren?

Nein, dazu fehlen uns in der Regel verschiedene Qualifikationen. Ausnahme, wenn der Fahrgast selbst aus seinem Rollstuhl aus- und ins Fahrzeug einsteigen kann. Vergleichbar ist auch, wenn ein Fahrgast mit der Zeit zunehmend weniger bewegungsfähig ist. Dann sollte der Transport abgelehnt werden.

## Hygiene

Als Sitzbezug haben sich Kunstleder-Oberflächen bewährt; manche Busse wurden nachgerüstet. Für alle Fälle haben manche ein Eimerchen und Küchenrollen an Bord. Für die normale Reinigung gibt es eingeteilte Personen, andere haben die Regel, dass jeder Fahrer für die Sauberkeit verantwortlich ist.

Wer ist verantwortlich für die Sicherheit des Busses?

Es ist ratsam, einen oder mehrere Verantwortliche zu benennen, die für Wartung (damit auch für die Sicherheit) und Reinigung zuständig sind: Wörrstadt hat drei Fahrer in diesem Bereich, die sich monatlich abwechseln.

## Versicherung der Fahrer

Wenn die Kommune Träger der Initiative ist, sind die Fahrer über das Ehrenamt haftpflicht- und unfallversichert. Wenn andere Trägermodelle gewählt wurden, sind andere Versicherungswege einzuschlagen, z. B. Vereinsversicherungen. Der Träger ist verantwortlich für die ordnungsgemäße Versicherung des Fahrzeugs und der Insassen. Der Träger sollte sich den Führerschein vorlegen lassen!

## Gesundheitsprüfung für die Fahrer

Das Ministerium verlangt im Rahmen der Zuschusszahlung eine G 25-Untersuchung, eine arbeitsmedizinische Untersuchung für das Führen von Fahrzeugen. Das dauert eine halbe Stunde und umfasst eine allgemeine Anamnese, einen Hörtest und einen Sehtest. Die Untersuchung zahlt der Träger des Busses; sie ist keine allgemeine Verpflichtung für Bürgerbusse, soweit diese außerhalb des PBefG fahren. Ansonsten gelten die Regelungen des PBefG und die speziellen Bestimmungen der Fahrerlaubnisverordnung (FeV), insbesondere § 48 FeV. In Rheinland-Pfalz besteht für Bürgerbusse im PBefG die Regelung, dass eine G 25-Untersuchung für die Fahrerlaubnis zur Fahrgastbeförderung, jedoch beschränkt auf Bürgerbusse, anerkannt wird.

## Erste-Hilfe-Kurs der Fahrer

Er ist ratsam, aber keine Pflicht. Wörrstadt hat einen Auffrischkurs beim DRK durchgeführt und alle haben sich danach gut gefühlt, weil sie einiges an Spezialwissen erfahren haben, was speziell für die Zielgruppe Senioren wichtig ist, aber auch zeigt, wie weit das Wissen aus dem Kurs beim Erwerb des Führerscheins versunken war.



## Fazit

Es gibt nur einige allgemein gültige Regeln wie Versicherungen und Anschnallpflicht. Was aber für alle gilt: Jede Gruppe stimmt die Regularien und Verfahrensweisen untereinander und im Hinblick auf die Fahrgäste für sich ab und entwickelt sie bei Bedarf weiter.

## 6. Arbeitsgruppe Telefondienst

Gesprächsleitung: Ralph Hintz,  
Bürgerbus Langenlonsheim  
Teilnehmer: 36

Wie gehen wir beim Telefondienst vor? Die Gruppe diskutierte Fragen zu Bürgerbussen, die von Kunden am Vortag telefonisch bestellt werden. Das betrifft nicht alle Projekte in Rheinland-Pfalz – einige fahren auf festen Linien. Mit dem Anrufmodell werden auch Fahrgäste erreicht, für die der Weg zur regulären Haltestelle schon zu weit ist. Der Bürgerbus mit dem Telefonmodell erfordert einen höheren Organisationsaufwand. Das Telefon muss am Vortag zu festgelegten Zeiten besetzt sein. Zum Abschluss muss ein individuell erarbeiteter Fahrplan stehen, der in der Praxis umgesetzt werden kann. Im Folgenden einige Themen, die von den Gästen ausführlich diskutiert wurden.



Auch mal Nein sagen?

Wie geht man am Telefon vor, wenn der Fahrplan für den nächsten Tag schon gut gefüllt ist. Irgendwann ist klar, dass mehr als eine bestimmte Personenzahl nicht mehr befördert werden kann. Dann muss am Telefon auch mal Nein gesagt werden. Das mag im Einzelfall schwer fallen. Sollte die Nachfrage ständig über dem Angebot liegen, könnten zusätzliche Fahrtage für Abhilfe sorgen.



### Terminüberschneidungen

Es kann zu Überschneidungen kommen. Arztfahrten haben immer erste Priorität. Hier lässt sich vorbeugen, indem Anfragen für eine Einkaufsfahrt direkt auf den Nachmittag geschoben werden. Notfalls kann der Patient auch etwas vor dem Termin in der Arztpraxis abgesetzt werden. Es ist auch möglich, nach Abschluss des Telefondienstes noch einmal zurückzurufen, um

den Terminkonflikt dadurch aufzulösen, dass ein Kunde etwas früher befördert wird.

Am Telefon heißt es: „Ich bin Neuling, erklären Sie das mal alles.“

Es passiert gelegentlich, dass jemand das erste Mal anruft und erst einmal grundlegend informiert werden möchte. Dies ist möglich, sollte aber nicht ausufern. Schließlich wollen noch andere den Bus vorbestellen. Deshalb: Kurz und präzise die wichtigsten Informationen geben: „Also wir holen Sie an der Haustür ab und bringen Sie

dort wieder hin.“ Sollte das Gespräch ausufern, führen Sie es wieder auf den Punkt zurück: „Alles klar, wir holen Sie dann morgen um 8.30 Uhr ab. Ja, das klappt. Bis morgen früh. Danke und auf Wiederhören.“

Wie lange im Voraus nehmen wir eine Fahrt an?

Das ist ebenfalls ein Thema. Wenn man schon den Bürgerbus bestellt, lässt sich ja direkt die Arztfahrt am Dienstag, die Einkaufsfahrt am Freitag und die Besuchsfahrt für den nächsten Dienstag bestellen. Hier sollte die Gruppe eine Entscheidung treffen, ob Fahrten nur für den nächsten Tag, die aktuelle Woche oder auch für die nächste Woche angenommen werden. Zu lange im Voraus sollten die Fahrten nicht angenommen werden. Zum einen steigt das Risiko von Absagen, zum anderen muss der folgende Telefondienst sehen, welche Termine schon belegt sind oder wo noch Platz besteht. Deshalb erscheint eine Regelung für die aktuelle Woche, maximal noch für die folgende Woche, sinnvoll zu sein.

Welche EDV wird genutzt?

Ein Dauerbrenner – nicht nur für die Arbeitsgruppe, sondern auch für das landesweite Projekt. Mit Block und Bleistift lässt sich schon vieles erreichen. Für einen Telefondisponenten mit soliden Ortskenntnissen ist das eine erste Grundlage. Mit den üblichen Programmen für Textverarbeitung und Tabellenkalkulation kommt man schon sehr



weit. Am Anfang müssen die Formulare definiert werden. Danach funktioniert es. Für den Bürgerbus in der VG Bodenheim wird derzeit eine Datenbank auf der Grundlage von Access genutzt. Adressen möglicher Ziele wie Ärzte und Einkäufen sind schon gespeichert. Neue Kundenanschriften müssen nur beim ersten Mal erfasst werden. Das Bürgerauto in Birkenfeld nutzt Google-Documents. So kann sich jeder Aktive aus der Ferne in das System einloggen und Fahrten disponieren, Dienstpläne aufrufen oder als Fahrer den Fahrplan des Folgetages ansehen, herunterladen und ausdrucken. Es muss immer abgewogen werden: Technik kann das Disponieren erleichtern. Aber nicht jeder Disponent ist technikaffin – und eine lange Einarbeitung ist bei einem aktiven Dienst von ein bis zwei Tagen pro Monat mal zwei Stunden nicht möglich und auch nicht sinnvoll.

Wie vernetzen sich Telefenteam und Fahrer?

Beide müssen Hand in Hand arbeiten. Der Telefondienst hat eine hohe Verantwortung – der Fahrer muss das umsetzen können, was auf seinem Fahrauftrag steht. Eine gute Grundlage ist ein gemeinsames Teamtreffen, z. B. einmal im Monat oder alle zwei Monate. Einige Projekte schicken die Fahrer mal ans Telefon oder den Telefonisten mal auf eine Fahrt mit dem Bürgerbus. So können beide sehen, wie so etwas funktioniert. Und was möglichst vermieden werden sollte.

## 7. Abschlussdiskussion und Ausblick

Das Treffen der Bürgerbusse in Wörrstadt war eine Premiere. In den letzten fünf Jahren ist die Zahl deutlich gestiegen. Deshalb stellt sich die Frage: Sollte es weitere Treffen dieser oder ähnlicher Art geben? Bringt der Informationsaustausch neue Erkenntnisse? Die generelle Aussage war Zustimmung. Ein Treffen in großer Runde sollte eher alle zwei Jahre angestrebt werden. Möglich wären auch zwei kleinere Treffen in verschiedenen Regionen. Ebenfalls denkbar wäre ein Treffen der Projektkoordinatoren in einem Jahr, im Folgejahr ein Treffen aller Bürgerbusse auf Landesebene.



Das Plenum unterbreitete thematische Vorschläge für eine Gliederung von Arbeitsgruppen bei einem solchen Treffen:

- Neue Bürgerbusse und „Alte Hasen“: Hier ließe sich in einer Arbeitsgruppe ein reger Austausch zwischen den älteren Projekten und den Neulingen entwickeln, die ihren Weg noch finden müssen bzw. diesen weiter entwickeln wollen.
- Anruf oder Linie: Hier ließe sich in Arbeitsgruppen über unterschiedliche Bedienkonzepte diskutieren. Beide Modelle haben ihre Berechtigung – was könnten Bürgerbusse auf Linien von den Bürgerbussen auf Anruf lernen?
- Ländlich oder städtisch geprägtes Bediengebiet: In zwei Arbeitsgruppen ließen sich unterschiedliche Ausgangssituation diskutieren, z. B. verschiedene Streckenlängen, Topografie und geringere Bevölkerungsdichte.
- Träger: Kommune oder Verein. In Rheinland-Pfalz gibt es beide Modelle. In Arbeitsgruppen ließen sich Unterschiede herausarbeiten um zu sehen: Was kann das eine Modell von dem anderen Modell lernen?
- Internetseite: Die bestehende Internetseite [www.buergerbus-rlp.de](http://www.buergerbus-rlp.de) könnte ausgebaut und für den Austausch von Informationen genutzt werden.

Die Bürgerbusbewegung wird zahlenmäßig größer werden. Deshalb, so ein Vorschlag, sollte sich das Land Rheinland-Pfalz dauerhaft mit diesem Thema befassen. Der Bürgerbus sollte zudem nach Vorstellung der Bürgerbusteamer innerhalb des gesamten Angebots im öffentlichen Personenverkehr einen festen Stellenwert erhalten.

Gegen 18.15 Uhr endete die Veranstaltung mit einem Dank und Schlusswort an alle Gäste. Es folgte ein gemeinsames Abendessen, bei dem alle Teilnehmerinnen und Teilnehmer weiter den regen Austausch im persönlichen Gespräch pflegten.

## **8. Impressum**

Herausgeber:

Ministerium des Innern, für Sport und Infrastruktur des Landes Rheinland-Pfalz  
Schillerplatz 3-5  
55116 Mainz  
Tel. 06131 16 0  
Internet: [www.isim.rlp.de](http://www.isim.rlp.de)

nexus

Institut für Kooperationsmanagement und interdisziplinäre Forschung GmbH  
Otto-Suhr-Allee 59  
10585 Berlin  
Tel. 030 31805463  
Internet: [www.nexusinstitut.de](http://www.nexusinstitut.de)

Redaktionelle Bearbeitung:

Dr. Holger Jansen, nexus

Redaktionelle Mitarbeit:

Ralph Hintz, Bürgerbusbeauftragter der Verbandsgemeinde Langenlonsheim  
Klaus Medler, Bürgerbus Verbandsgemeinde Wörrstadt  
Michael Schué, Ministerium des Innern, für Sport und Infrastruktur  
Jürgen Wichter, Bürgerbus Stadt Wörrstadt

Bildnachweis:

Alexander Sell

Weitere Informationen und Kontakt:

[www.buergerbus-rlp.de](http://www.buergerbus-rlp.de)

Stand dieser Information: November 2015