



## BETRIEB

Dr. Jürgen Ruff, Dr.-Ing. Christoph Menzel; Konstanz

# Erste Mobilitätszentrale mit internationalem Angebotsprofil

Konstanz: Modell für Verkehrsträger übergreifende Kundeninformation

Die Stadt Konstanz ist mit ihren rund 82 000 Einwohnern gemeinsam mit der schweizerischen Nachbarstadt Kreuzlingen das wirtschaftliche, kulturelle und touristische Oberzentrum des trilateralen Bodenseeraums. Aktuelle Verkehrsplanungen für Straße, Schiene und Wasser sind geprägt von einer neuen, internationalen Mobilitätskultur. Mit acht ÖPNV-Verbindungen stündlich und einer äußerst transparenten Grenzquerbarkeit für Radfahrer und Fußgänger sind die Schweiz und Deutschland schon sehr nahe zusammen gewachsen. Jedoch herrscht ein noch viel höherer Bedarf. So sehen kurz- und mittelfristige Planungen mehr als eine Verdoppelung der grenzüberschreitenden Bus- und Bahnverkehre vor. Selbst die betriebliche Finanzierbarkeit (oft der einzige Grund des Scheiterns für den Ausbau von ÖV-Verbindungen) der meisten dieser neuen Angebote scheint gesichert.

Eine besondere Rolle nimmt der Bahnhof in Konstanz ein. Neben Waldshut ist Konstanz der einzige deutsch-schweizerische Grenzübergangsbahnhof auf deutschem Gebiet, der einen Schweizer Tarifpunkt hat. Doch bis-

lang wurden die Fahrscheine für die inner-schweizerischen Verkehre in einem eigenen Bahnhofsgelände abgewickelt. Ab Juni 2010 ändert sich das. Und es ändert sich noch mehr. Im historischen Gebäude des Konstanzer Bahnhofs wird im Zuge einer Grundsanierung die erste internationale Mobilitätszentrale mit Mobilitätsberatungsstelle in Deutschland eröffnet. Doch diese einzigartige und repräsentative Lösung basiert auf rund eineinhalb Jahrzehnten ehrenamtlichen Engagements.

### Grundidee

Die erste Idee für eine solche Einrichtung entstand bereits im Jahr 1995. In der Stellungnahme der Konstanzer SPD zum damals diskutierten Verkehrsentwicklungsplan der Stadt Konstanz wurde gefordert, analog zu anderen Beratungsleistungen der Stadt beziehungsweise der Stadtwerke (zum Beispiel Energieberatung) eine Mobilitätsberatung mit Schwerpunkt ÖPNV und Radverkehr einzurichten. Damit sollte eine unbüro-



Ruff



Menzel

### DIE AUTOREN

Dr. Jürgen Ruff (46) ist Vorsitzender des Fördervereins Mobilitätszentrale Konstanz e.V. und Mitglied der Arbeitsgruppe Mobilitätszentrale. Der studierte Biologie ist nach Tätigkeit als Wissenschaftlicher Mitarbeiter an der Universität Konstanz selbstständig als naturwissenschaftlicher Dienstleister tätig. Er sitzt seit 2003 für die SPD im Stadtrat von Konstanz.

Dr.-Ing. Christoph Menzel (35) ist seit 2007 Sachgebietsleiter Verkehrsentwicklungsplanung im Amt für Stadtplanung und Umwelt der Stadt Konstanz. In dieser Funktion ist er zuständiger Projektleiter für den Umbau des Bahnhofplatzes in Konstanz sowie Mitglied der Arbeitsgruppe Mobilitätszentrale. Menzel hat Verkehrswesen an der TU Berlin studiert, anschließend war er von 2000 bis 2005 Wissenschaftlicher Mitarbeiter an der TU Kaiserslautern, danach Consultant bei TÜV Intertraffic in Köln.

Quelle: Stadtarchiv Konstanz



Foto: Lohar Kuiting

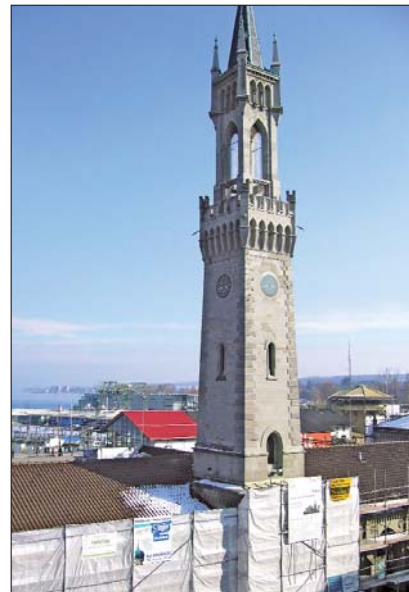


Abb. 1, 2: Historische Ansicht des 1863 erbauten Bahnhofs Konstanz. Gegenwärtig wird der Bahnhof umfassend saniert (Bild rechts).



kratische Anlaufstelle geschaffen werden für alle Bürger mit Fragen, Beschwerden und auch Anregungen zur damals schon komplexen Konstanzer Verkehrsstruktur. Im Vordergrund stand also zu Beginn ein gewissermaßen gefühlter Bedarf auf Seiten der Nutzer von Verkehrsmitteln und weniger die Ziele von Verkehrsmittelträgern, Verbänden, Plannern oder spezifischen Interessengruppen. Diese neue Schnittstelle zwischen Bürgern und Verwaltung sollte zugleich auch der Weiterentwicklung des gesamten Verkehrssystems dienen. Doch von der Idee bis zur konkreten Umsetzung vergingen nicht weniger als 15 Jahre.

Historie

Die Zeittafel in Abbildung 3 zeigt die wichtigsten Schritte und Meilensteine von der Idee bis zur Eröffnung der Mobilitätszentrale Konstanz. Auf Basis des bereits eingerichteten

Tätigkeitsspektrums der Mobilitätsberatung wurden die möglichen und notwendigen Partner informiert und planerisch integriert. Vorbereitend war jedoch eine Orientierung an bestehenden Konzepten und Objekten notwendig.

Die ersten Vorschläge zur Mobilitätszentrale und -beratung wurden, wie erwähnt, noch nicht in den damals aktuell in der Neuaufgabe befindlichen Verkehrsentwicklungsplan integriert. Insgesamt waren die Grundprinzipien der Verkehrsplanung Mitte der 1990er Jahre noch sehr auf die Infrastrukturplanung ausgerichtet. „Weiche“ Methoden wie Mobilitätsmanagement und Mobilitätsberatung bis hin zum heute angewandten individualisierten Marketing waren noch zu wenig erprobt oder an sich nicht akzeptiert. Mit der neuen Verkehrsentwicklungsplanung ab Mitte der 2000er Jahre [1] liegt der Fokus mehr auf Methoden der Verhaltensbeeinflussung. Damit integriert die Verkehrsentwicklungsplanung das Mobilitätsmanagement und – zu-

mindest in Konstanz – das Konzept einer Mobilitätszentrale.

Zu dieser auf eine nachhaltige Verkehrsentwicklung zielenden Motivation kommen noch langfristige wirtschaftliche Interessen von Verkehrsbetreibern und Dienstleistern im Mobilitätssektor, die ebenfalls gegenüber dem Entstehen der Verkehrsverbünde in den 1980er Jahren heute erheblich mehr Interesse an Kundenorientierung und integrierten Angebotskonzepten haben.

Im Falle der Mobilitätszentrale Konstanz haben sich die Partner DB Vertrieb und DB Regio Schwarzwaldbahn, die zwar beide dem Mutterkonzern DB angehören, aber unterschiedliche Geschäftsmodelle verfolgen, zusammengeschlossen. Gleiches gilt für die Schweizerischen Bundesbahnen und deren eigenständiges Tochterunternehmen SBB Deutschland. In beiden Fällen wurden während der Bauzeit unterschiedliche Kunden- und Nutzungskonzepte planerisch integriert,

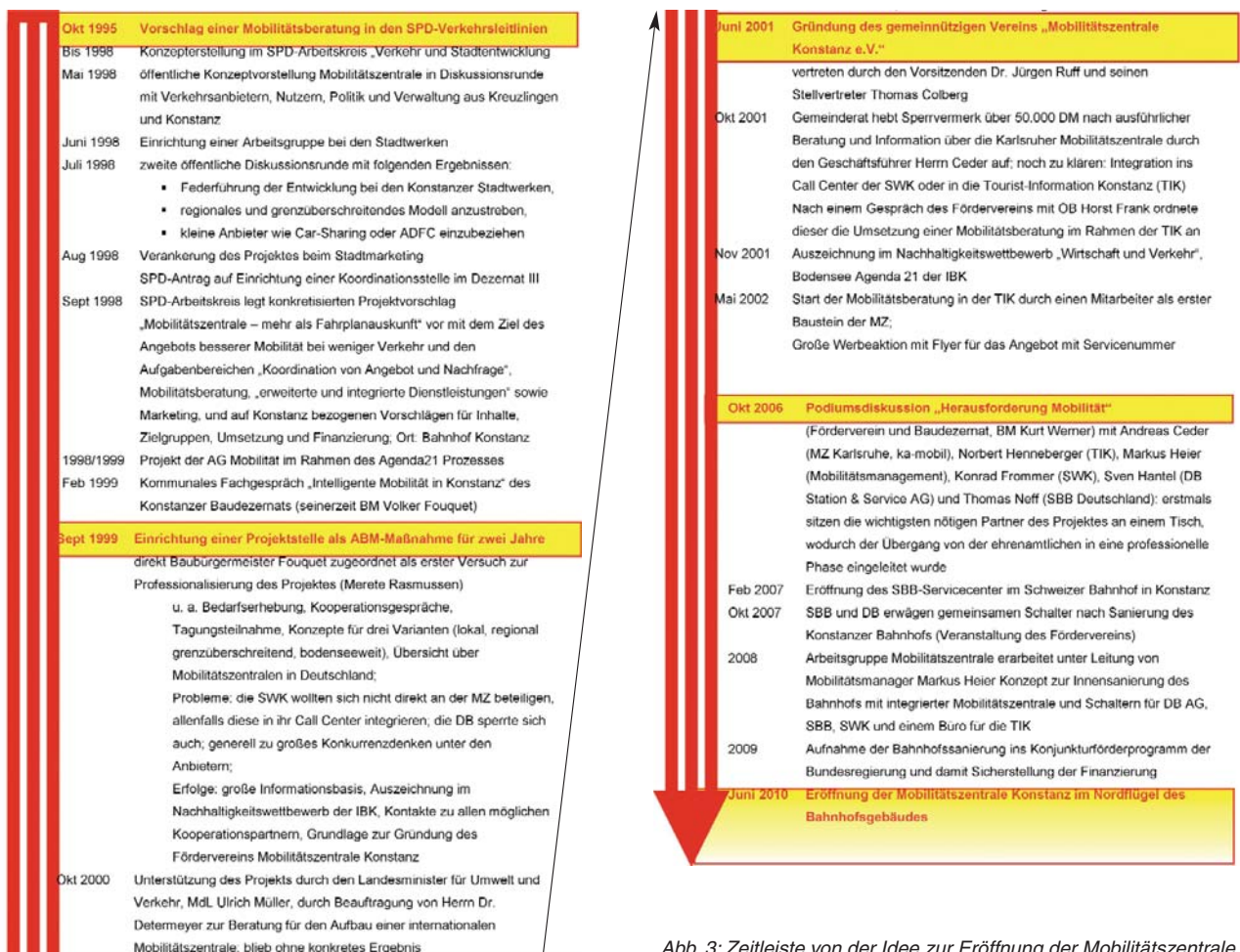


Abb. 3: Zeitleiste von der Idee zur Eröffnung der Mobilitätszentrale.



# BETRIEB

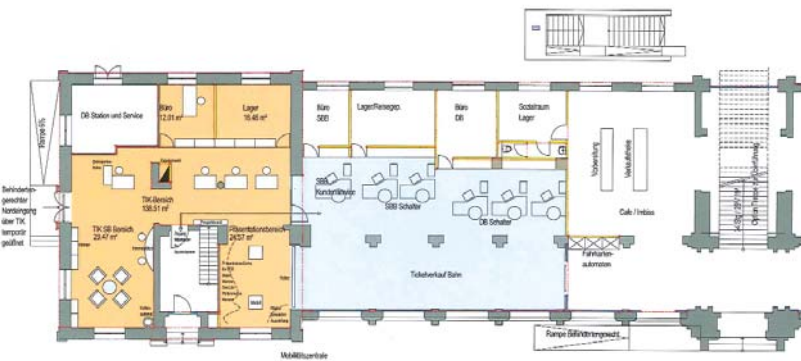


Abb. 4: Luftbild Bahnhof Konstanz und Grundriss Bahnhofsgebäude Nordflügel (nach Umbau zur Mobilitätszentrale).

während zuvor jeweils eigenständig nebeneinander laufende Vertriebsstandorte vorgehalten wurden.

Ein anderes Integrationskonzept verfolgten die Stadtwerke Konstanz (SWK) und die Tourist-Information Konstanz (TIK). Hier erfolgte die inhaltliche Integration bereits während der Planungsphase am Verhandlungstisch. Das Modell sieht vor, dass die TIK als Dienstleister für die SWK inklusive deren Töchter Bodensee-Schiffsbetriebe und Badergesellschaft eine Vergütung erhält.

## Herangehensweise und Umsetzungsschritte

Wie dem historischen Überblick (Abb. 3) zu entnehmen ist, folgte die Entwicklung der Konstanzer Mobilitätszentrale nicht den Re-

geln eines klassischen Projektmanagements. Da der Ausgangspunkt eine politische Idee war und die ersten konzeptionellen Entwürfe im Rahmen zahlreicher öffentlicher Diskussionsrunden und Besprechungen auf rein ehrenamtlicher Basis entstanden, musste erst mit wohlwollender Unterstützung der Konstanzer Medien über viele Jahre ehrenamtlich Lobbyarbeit für das Projekt betrieben werden. Dieser Prozess endete erst, als die entscheidenden Personen in Politik und Verwaltung überzeugt, der erste Schritt mit einer Beratungsleistung bei der TIK getan und dann nach weiteren Jahren auch die notwendigen Partner einer solchen Zentrale zur Zusammenarbeit und gemeinsamen Entwicklung bereit waren. Zu einer professionellen Umsetzung kam es auf Betreiben des Fördervereins, dessen ehrenamtlicher und gemeinnütziger Anspruch die nötigen geschäftlichen Verhandlungen und Vereinbarungen

nicht zuließ, also erst gut zwölf Jahre nach der Erstformulierung der Projektidee, nachdem die Grundlagen über langjährige Netzwerkarbeit und gute Kooperation innerhalb der Kommune gelegt worden waren.

Das Projekt ist damit auch ein Beispiel dafür, dass bürgerschaftliches Engagement sich selbst dann lohnen kann, wenn das Ziel zwar nicht im Anspruch, aber in der Umsetzung höchst komplex ist und viele verschiedene Entscheidungsebenen und -stellen einschließt. Die Voraussetzung hierfür ist, dass die Initiatoren einen sehr langen Atem haben und jede Gelegenheit nutzen, das Projekt voranzutreiben und zu konkretisieren.

## Konkrete planerische Umsetzung

Selbst das größte ehrenamtliche Engagement, so manifest es in der Lokalpolitik sein mag, stößt an seine Grenzen, wenn es um konkrete Finanzierungsfragen und Vertragsverhandlungen für ein solches Projekt geht. So übernahm Anfang 2008, als Verhandlungen zur konkreten baulichen Umsetzung anstanden, die Stabsstelle für Mobilitätsmanagement der Stadtverwaltung Konstanz das Heft des Handelns und rief alle Beteiligten in Form einer Arbeitsgruppe an einen Tisch.

Neben den beteiligten internen Ämtern (Stadtplanung, Hochbauamt, Denkmalamt, Tiefbauamt und Verkehrsbehörde) sind Vertreter der TIK, der DB AG, der SBB Deutschland, des SBB-Mutterkonzerns und weitere Unternehmen, aber eben auch der Förderverein Mobilitätszentrale und nicht zuletzt auch der Behindertenbeauftragte als feste Mitglieder dieser Arbeitsgruppe etabliert. Die Dynamik und der politische Rückhalt aus dem Gemeinderat sorgten dafür, dass nach nur wenigen Sitzungen und einer Planungsphase von weniger als zwölf Monaten im Herbst 2009 seitens der DB AG der nun umgesetzte Entwurf für die konkrete Umsetzung der Mobilitätszentrale vorgelegt wurde.

Die Bauphase von Herbst 2009 bis Juni 2010 nutzte die DB Station & Service außerdem, um die seit Langem überfällige energetische Sanierung des Gebäudes voranzutreiben. Der gesamte Nordflügel wurde eingerüstet. Auf der Nordseite wurde zu den Bushaltestellen hin die Wand aufgebrochen und ein weiterer Zugang geschaffen, so dass der Raum an sich transparenter wird. Das Bahnhofsgebäude wird damit nicht nur wie gehabt von Westen nach Osten, sondern außerdem von Norden nach Süden durchlässig. Der Nordeingang dient darüber hinaus auch perspektivisch als Verknüpfung vom Bahnhofsinneren zu einer derzeit in Planung befindlichen Radstation weiter nördlich und zum so genannten „Verflechtungsraum“ zwischen Bahnsteig 1 und dem als Begegnungszone geplanten Bahnhofplatz [2].



### Vergleiche mit anderen Mobilitätszentralen

Konstanz und der Bodenseeraum liegen an den jeweiligen Enden dreier nationaler Bahn- und Straßenverkehrsnetze. Dementsprechend läuft der regionale Straßen- und Schienenverkehr rund um den, aber auch auf dem Bodensee unter Nutzung einer Infrastruktur ab, die nicht mehr den Qualitätsansprüchen des 21. Jahrhunderts entspricht. Es werden nun mit erheblichem Investitionsaufwand Bundesstraßen und Bahntrassen ausgebaut. Bis diese notwendigen Ausbauten jedoch greifen, ist es vor allem eine Aufgabe des Mobilitätsmanagements, mittels individueller Information und individueller Dienstleistung die Mobilitätsbedürfnisse der Bewohner und Touristen der Bodenseeregion auf moderne, qualitativvolle Art zu befriedigen. Das wirkt sogar nachhaltig. Denn wer sich im Umweltverbund wohl fühlt – und dazu dient das Mobilitätsmanagement –, der wird dort auf das Automobil verzichten, wo dieses nicht notwendig ist. Somit können langfristig weitere Infrastrukturausbauten, die über die De-

ckung des heutigen Bedarfs hinausgehen, möglicherweise hinfällig werden.

### Alleinstellungsmerkmal

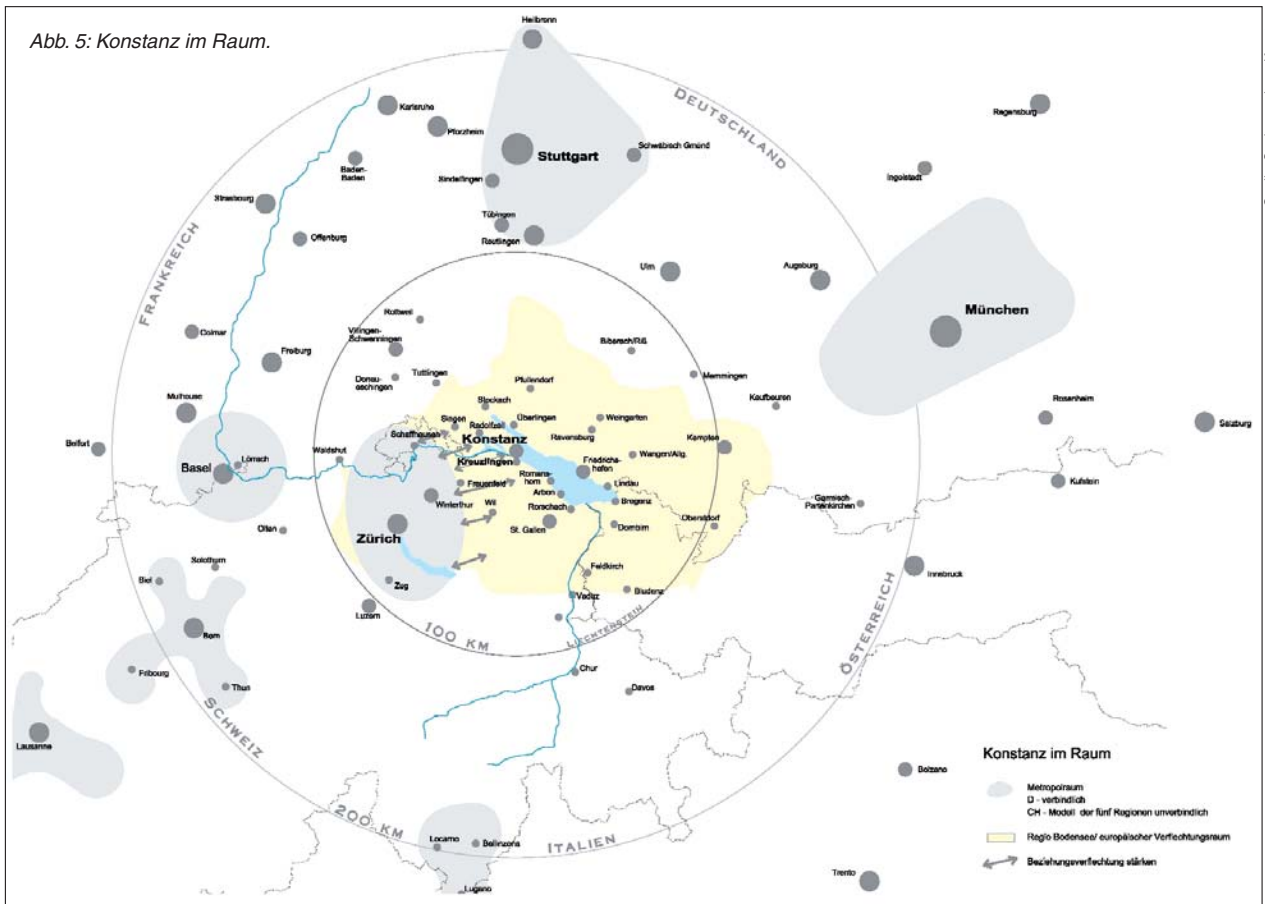
Die Besonderheit der Situation im Bodenseeraum führt aber auch dazu, dass sich die Mobilitätszentrale – abgesehen vom Standort unmittelbar am wichtigsten Bahnhof eines oberzentralen Ortes – deutlich von anderen Mobilitätszentralen abhebt. Sind in Deutschland viele Mobilitätszentralen reine Angebote städtischer oder regionaler Nahverkehrsunternehmen, die außer Fahrcheinverkauf und Fahrgastinformationen ein wenig touristische Informationen und Merchandising betreiben, so sind inzwischen die Ansprüche höher. Die wichtigste Eigenschaft von Mobilitätszentralen neueren Datums ist eine umfassende Mobilitätsberatung von speziell geschultem Personal.

So orientiert sich die Konstanzer Mobilitätszentrale an den Vorgaben, die seit Jahren in Karlsruhe erprobt sind. Die dortige Mobilitätszentrale *ka-mobil* ist 2001 auf Betreiben des Karlsruher Verkehrsverbundes KVV am zentralen Marktplatz entstanden. Die Dienst-

leistung der Mobilitätsberatung findet dort heute jedoch überwiegend im World Wide Web statt, so dass die Website *www.ka-mobil.de* entstanden ist, auf die von den Seiten aller beteiligten Unternehmen verlinkt wird [3]. Um Kenntnis über die Erfahrungen und die Fachkompetenz aus Karlsruhe zu erlangen, wurde Andreas Ceder, Geschäftsführer von *ka-mobil*, bereits im Oktober 2001 in den Technischen und Umweltausschuss der Stadt Konstanz eingeladen und hielt im Oktober 2006 das zentrale Referat in der gemeinsamen Diskussionsveranstaltung *Herausforderung Mobilität* des Baudezernats und des Förderverein Mobilitätszentrale. Letztere brachte alle nötigen Partner in Konstanz zusammen und stellt damit wohl den Wendepunkt hin zur endgültigen Realisierung der Mobilitätszentrale dar.

Das Konstanzer Modell geht aber noch über den Karlsruher Ansatz hinaus. Neben der vollständigen Integration aller örtlichen ÖV-Anbieter (Deutsche Bahn AG, Schweizerische Bundesbahnen, die SBB Deutschland und die Stadtwerke Konstanz samt ihrer Tochter Katamaran-Reederei) wird schon im

Abb. 5: Konstanz im Raum.



Quelle: Stadtverwaltung Konstanz



# BETRIEB

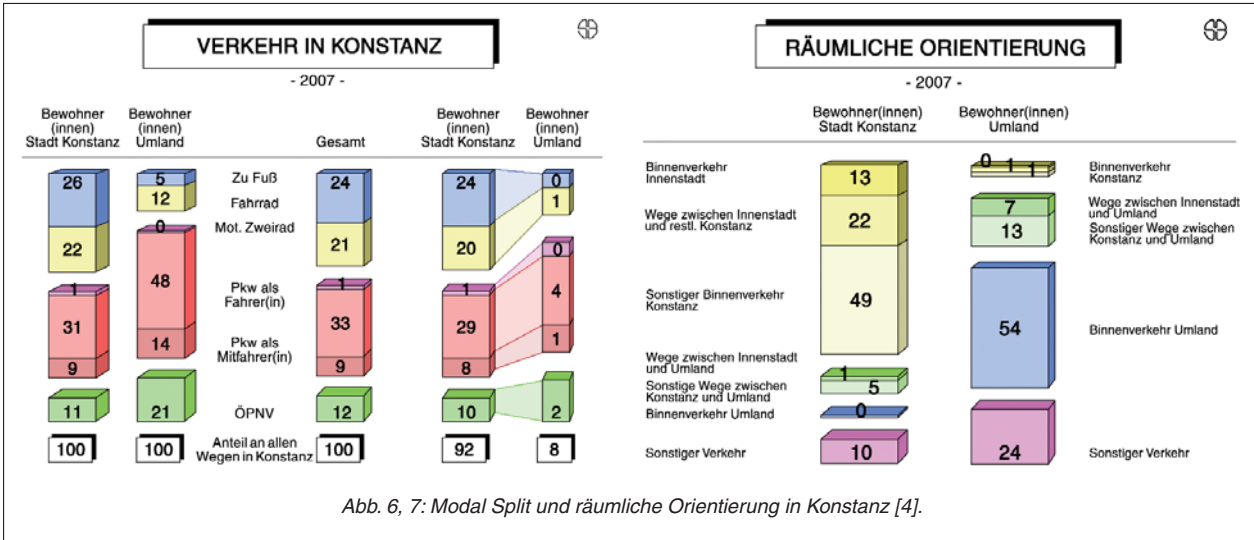


Abb. 6, 7: Modal Split und räumliche Orientierung in Konstanz [4].

ersten Schritt die Integration der Tourist-Information und damit auch der seit Jahren dort erfolgreich aktiven Mobilitätsberatungsstelle vollzogen. Allein die Tatsache, dass hier zwei Staatsbahnen mit unterschiedlichen Ticketmodellen und sogar unterschiedlichen Währungen zu integrieren waren, sollte ausreichen, um zu veranschaulichen, welche intensive Vorbereitungen hier zu treffen waren. Hinzu kommt, dass in unmittelbarer Nähe eine Fahrradstation und eine Carsharing-Station geplant sind. Sogar automatisierte Radleih-Angebote sind für Konstanz im Gespräch. Diese Mobilitätsangebote auch in der Mobilitätszentrale zu integrieren, wird jedoch eine Aufgabe für die nächsten Schritte des sukzessiven Kompetenz- und Qualitätsausbaus der Einrichtung sein.

## Potenziale der Mobilitätszentrale Konstanz

Eine umfangreiche Haushaltsbefragung im Jahre 2007/2008 durch die Firma Socialdata hat ergeben, dass die räumliche Orientierung sehr stark auf das Stadtzentrum der Stadt ausgerichtet ist. Ferner hat sich herausgestellt, dass der Anteil des Umweltverbundes am Modal Split vergleichsweise hoch, für Städte ohne eigenes Stadtbahnsystem sogar sehr hoch ist.

Aufgrund dieser Werte ist bereits ein sehr hohes Grundpotenzial zur Nutzung einer Mobilitätszentrale in der Wohnbevölkerung zu erahnen. Deutlicher wird dieses Potenzial, wenn man die Gründe für die Wahl des Pkw als Verkehrsmittel betrachtet.

Insbesondere die 19 Prozent nicht Informierten und die elf Prozent mit fehlender Akzeptanz beziehungsweise negativen Einstellungen, also knapp 30 Prozent aller Konstanzer,

ließen sich durch eine intelligente Marketingstrategie auf den ÖPNV (den Umweltverbund) bewegen. Ein Teil dieser Marketingstrategie ist die Einrichtung der Mobilitätsberatung und einer festen Anlaufstelle.

### Mobilitätsberatung

Beratungen zu Mobilitätsfragen ohne den gleichzeitigen Verkauf von Tickets gibt es in Konstanz schon seit Mai 2002, jedoch nicht im Bahnhofsgebäude, sondern etwa 200 m entfernt davon in den Räumen der Touristinformation. Bei Einrichtung der dazu nötigen und von der Stadt Konstanz finanzierten Ganztagesstelle wurden noch 15000 Beratungen im Jahr veranschlagt. Dies wurde jedoch schon im Jahr 2002 mit rund 40000 Mobilitätsberatungen weit übertroffen und zeigt, dass für eine solche Dienstleistung ein großer Bedarf tatsächlich vorhanden war.

Auch in den Folgejahren blieb es bei dieser Größenordnung von Anfragen, auch wenn sich die Zahlen aufgrund unterschiedlicher Zählweisen nicht exakt vergleichen lassen.

Tabelle 1 zeigt, wie sich die gut 37000 Anfragen über einen Verlauf von zwölf Monaten von April 2008 bis März 2009 aufgeteilt nach Verkehrsanbietern verteilen. Da die Zahlen der Kurve des Tourismus folgen, kann davon ausgegangen werden, dass ein guter Teil der Anfragen von Touristen kommt, was nicht verwunderlich ist, da die Beratung schließlich in den Räumen der Touristinformation erfolgt. Es wird interessant sein zu sehen, wie sich die Zahlen verändern, wenn die Touristinformation Teil der Mobilitätszentrale im Bahnhof sein wird, wobei dann viele Fragen nicht nur in deren Büro, sondern auch gleich direkt an den Schaltern der Anbieter geklärt werden können.

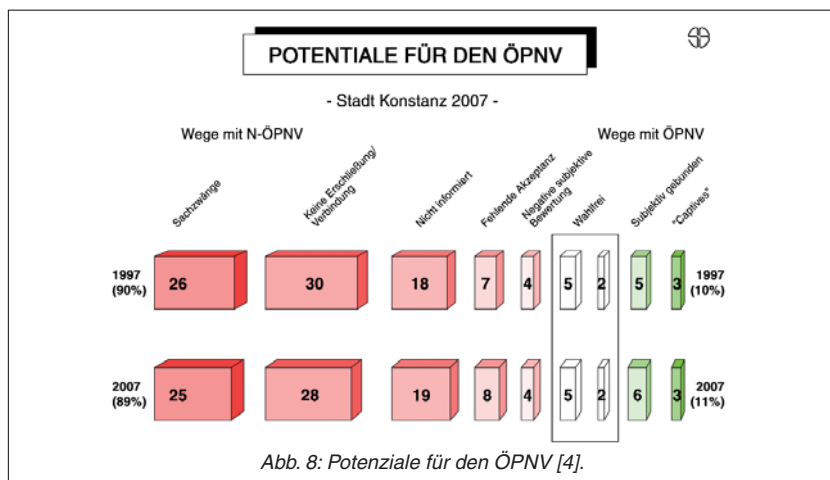


Abb. 8: Potenziale für den ÖPNV [4].



Mobilitätsberatungsleistungen 2008 – 2009 der Touristinformation Konstanz (Jens Röske)

Tabelle 1

Mobilitätsberatung Counter TIK 2008										
Einrichtung	April	Mai	Juni	Juli	August	September	Oktober	November	Dezember	Summe
SWK	1255	1411	1302	1789	2031	1827	1527	303	321	11 766
BSB	566	833	1001	1513	1717	1415	789	25	31	7890
Bahn	533	644	789	724	966	819	576	223	201	5475
Regio	692	712	655	903	1144	922	552	103	121	5804
Tourist-Info allgemein					9803	7142	5006	1420	1830	25 201
<b>Summe Mobilität</b>	<b>3046</b>	<b>3600</b>	<b>3747</b>	<b>4929</b>	<b>5858</b>	<b>4983</b>	<b>3444</b>	<b>2074</b>	<b>2504</b>	<b>34 185</b>

SWK: Stadtwerke Konstanz mit Bussen und Fähre; BSB: Bodenseeschiffahrtbetriebe; Bahn: DB und SBB; Regio: Regionalbus.

Mobilitätsberatung Counter 2009				
Einrichtung	Januar	Februar	März	Summe
SWK	320	390	446	1156
BSB	58	59	133	250
Bahn	96	114	148	358
Regio	96	122	147	365
Tourist-Info allgemein	912	1180	1224	3316
<b>Summe Mobilität</b>	<b>1482</b>	<b>685</b>	<b>874</b>	<b>3041</b>

### Carsharing

Seit einigen Jahren schon ist in Konstanz der Verein Ökostadt e. V. mit derzeit sechs Fahrzeugen als Carsharing-Anbieter tätig. Dieses Angebot wird noch im Jahr 2010 unter anderem auf Betreiben der Stadtverwaltung [5] um das Angebot der Carsharing Südbaden ergänzt. Beide Anbieter kooperieren miteinander und streben mittelfristig eine erweiterte Kooperation mit dem Schweizer Anbieter Mobility an. Das Angebot Carsharing in dieser erweiterten und professionalisierten Form könnte über das Personal der Mobilitätszentrale beworben und auch – ähnlich einem Autoverleih – in Teilen technisch abgewickelt werden. Diese Dienstleistung ist derzeit planerisch vorgesehen, wird aber zur Eröffnung im Juni 2010 nur in Form von Informationsmaterial berücksichtigt.

Die Erweiterung des Dienstleistungsportfolios hängt davon ab, wie die örtlichen Verbände VCD, ADAC, ADFC und BUND vertraglich mit den Hauptmietern übereinkommen. Diese Verbände bieten alle wenigstens Informationsmaterial, teilweise Versicherungen, Rechtsberatungen, Vergünstigungen bei Reisen und weitere Leistungen an. Jede der genannten Dienstleistungen ist mit der Grundausrichtung der Mobilitätszentrale vereinbar.

### Individualisiertes Marketing

Parallel zum planerischen Fortgang um die Anlaufstelle Mobilitätszentrale bauen die Stadtwerke Konstanz gemeinsam mit der Stadt Konstanz ein konsequentes Konzept des individualisierten Marketings auf. Ziel ist es, die ansonsten oft einseitige Marketingstrategie der ÖPNV-Anbieter beziehungsweise der städtischen Mobilitätsberatung um

die Aspekte der gezielten Aktivierung und des individuellen Feedbacks zu erweitern.

Hierbei werden stadtteilweise gezielt Haushalte angesprochen und abgefragt, ob ein Interesse für bestimmte Informationen des ÖPNV, Rad- und Fußverkehrs vorhanden ist. Zusammen mit einer individuellen Beratungsleistung, die im Einzelfall sogar durch spezielle Berater in den Haushalten selber durchgeführt wird, bekommt jeder Interessent eine speziell auf seine Anfrage zugeschnittene Informationsmappe und ein „Incentive“. Rückfragen zu dieser Beratungsleistung werden derzeit noch über die Kundenkommunikationsstelle der Stadtwerke Konstanz beantwortet [6]. Zukünftig könnte die Mobilitätszentrale diese Rolle übernehmen.

Das einzige deutsche Referenzbeispiel für eine breite und langfristig orientierte Anwendung des Individualisierten Marketings ist die Stadt Nürnberg. Hermann Klodner, der zuständige Projektleiter bei der VAG Nürnberg, informierte in einem öffentlichen Workshop am 17. Oktober 2009 über die Ergebnisse und die hervorragenden Rückläufe dieser Methode. Er bestätigte die Synergieeffekte aus Mobilitätszentrale und individualisiertem Marketing [7]. Auch in Nürnberg ist eine Mobilitätszentrale im Hauptbahnhof eingerichtet worden (dort allerdings rein auf den ÖPNV abgestimmt). Eine Integration beider derzeit noch parallel laufenden Projekte in Konstanz ergibt sich also fast zwangsläufig.

### Anregungs- und Beschwerdemanagement

Ein weiterer Aspekt auf der nicht abschließenden Liste der potenziellen Dienstleistungen ist die Integration eines anbieterunab-

hängigen Beschwerdemanagements. Orientieren könnte man sich dabei am Dienstleistungsportfolio der in Deutschland gängigen „Service Points“ der Deutschen Bahn AG (Abb. 9). Bei Verspätungen oder sonstigen Mängeln in der Dienstleistung, aber auch bei Anregungen struktureller Natur dienen sie als Anlaufpunkt. Die weiteren Funktionen des Service Points als Informationsdienstleister, als Anlaufstelle für Hotelreservierungen, Taxibestellung und Hilfeleistungen für Mobilitätseingeschränkte sind bereits in der Mobilitätszentrale integriert. Der Konstanzer Bahnhof ist allerdings in der bahntypischen Systematik nicht wichtig und groß genug, um einen eigenen Service Point zu erhalten. Daher ist kurzfristig anzustreben, wenigstens das Beschwerdemanagement der DB AG in die Mobilitätszentrale zu integrieren, welches ansonsten im gesamten Landkreis Konstanz (also auch am ICE-Knoten Singen) nur sehr umständlich über Brief, Telefon oder Internet erfolgen muss.

Langfristig sollte jedoch für alle beteiligten ÖV-Unternehmen in und um Konstanz das Beschwerdemanagement an der und über die Mobilitätszentrale abgewickelt werden. Derzeit hat jeder Partner seine eigene Vorgehensweise, meist über Internetportale und Hotlines, nur im Fall der SBB Deutschland bereits in Form eines Kundencenters vor Ort.

Die planerische Integration von Dienstleistungen und Partnern im gesamten Mobilitätsbereich in Konstanz und speziell bezogen auf die Mobilitätszentrale wird in drei verschiedenen Gremien und Arbeitsgruppen (Arbeitsgruppe Mobilitätszentrale, Arbeitskreis Radverkehr und Runder Tisch ÖPNV) unter Einbeziehung aller relevanten Partner, der Politik und der örtlichen Verbände gewährleistet. Dabei sind stets der Mobilitätsmanager der Stadt, Markus Heier, sowie der städtische Verkehrsentwicklungsplaner und Co-Autor dieses Beitrags, Christoph Menzel, als Koordinatoren tätig, so dass bei allen Partnern der gleiche Informations- und Planungsstand gewährleistet ist. Unter diesen Voraussetzungen ist nicht nur die Erstimplementierung der Mobilitätszentrale, sondern auch deren Weiterentwicklung fest in der Hand der Stadtverwaltung Konstanz, natürlich nur in der Zusammenarbeit mit den sonstigen Partnern.



## BETRIEB



Foto: DB AG/Michael Weirmann

Abb. 9: Service Point der Deutschen Bahn AG.

### Innovativer Charakter

Die Region um den Bodensee wächst im Sinne der interkommunalen Zusammenarbeit bei Planungsfragen seit Beginn des Jahrtausends wieder näher zusammen. Nach einigen Jahren der lokalen verkehrspolitischen Reform insbesondere in den Schweizer und Vorarlberger Gemeinden, die zunächst jeder für sich neue Wege in der ÖPNV-Struktur gehen, folgten mit nicht weniger Engagement die deutschen Städte und Gemeinden. So wurden vor allem in den Jahren 2001 bis 2004 grenz- und zuständigkeitsübergreifende Konzepte entwickelt, die zunächst ihren Höhepunkt in den gemeinsamen Bemühungen um eine Internationale Gartenschau (IGA) im gesamten Bodenseeraum hatten, die für das Jahr 2017 angedacht war. Einher mit dem landschaftsplanerischen Gedanken gingen auch und vor allem eine Reform der ÖPNV-Infrastrukturen sowie Betriebs- und Tarifstrukturen.

Teil dieser Überlegungen war stets die Einbindung von virtuellen wie lokalen Mobilitätszentralen, von denen die Konstanzer quasi den Piloten oder möglicherweise auch den zentralen Anlaufpunkt für den Bodenseeraum gebildet hätte. Naheliegende Synergien wie die Einbindung der Tourismusangebote und der Eventangebote zur IGA waren explizit Teil der Planungen.

Jene ambitionierten Pläne hatten jedoch mit Ablauf des Jahres 2007 ein jähes Ende, als die bundesweite Vermarktungsgesellschaft für Bundesgartenschauen eine für einige Gemeinden deutlich zu hoch angesetzte Kostenplanung präsentierte. Es folgte nicht nur die faktische Zerschlagung der bereits eingerichteten Planungs- und Arbeitsgruppen zur IGA, sondern auch die Einstellung der interkommunalen Zusammenarbeit in Sachen ÖPNV rund um den Bodensee. Erst Ende 2009 raffte sich der Bodensee-Städtebund erneut auf und reaktivierte seine Aktivitäten zum Ausbau der verkehrlichen Vernetzung rund um den Bodensee und vom Bodensee in die nächstgelegenen Metropolregionen Zürich, Stuttgart und München.

#### Unabhängigkeit von überörtlichen Planungen

Das Konstanzer Projekt Mobilitätszentrale erfreute sich glücklicherweise unabhängig von den Planungen zur IGA 2017 einer starken politischen Verankerung in den Fraktionen des Konstanzer Gemeinderates, aber auch in der Stadtverwaltung, die nicht zuletzt durch die Personen dem Projekt stets eine hohe Bedeutung beigemessen hatte. So konnte der innovative Charakter des zumindest lokal grenzüberschreitend angelegten Projekts Mobilitätszentrale beibehalten werden.

Ein weiterer ausschlaggebender Punkt für den grenzüberschreitenden wie innovativen Charakter des Projekts ist die Tatsache, dass die Stadtwerke Konstanz gleichzeitig Eigentümer der Bodensee-Schiffahrtbetriebe sind. Somit konnte der lokale ÖPNV-Anbieter sich gleichzeitig – noch dazu aus wirtschaftlichem Eigeninteresse – im Sinne der Konstanzer Bürger und im Sinne des internationalen Bodenseetourismus einbringen.

Die Wahrscheinlichkeit ist also hoch, dass die Mobilitätszentrale Konstanz unabhängig von Bemühungen des Bodensee-Städtebundes zum Piloten der Bodenseeregion wird. Je nachdem wie die interne Entwicklung zwischen den beteiligten Partnern läuft und ob das Selbstverständnis einer Corporate Identity zum Greifen kommt, könnte aus diesem „Piloten“ auch schnell ein „Zentrum“ werden, das rund um den See Filialen ausbildet.

Bereits in der Bauphase meldeten informell die Stadt Radolfzell und konkret der Regionalverband des ADAC Interesse an einer Integration in die Mobilitätszentrale an. Das fachliche Interesse an dem baulichen und betrieblichen Konzept ist ebenfalls in der Anzahl der Informations-Anfragen von nationalen und internationalen Verbänden und Institutionen seit Beginn der Baumaßnahmen im Herbst 2009 deutlich spürbar.

### Ausblick und Ausbauformen

Mit der Eröffnung der Mobilitätszentrale im Bahnhof sind dann zwar alle wichtigen Anbieter an einem zentralen Ort vertreten. Jedoch wird es weiterhin verschiedene Schalter und damit auch getrennte Angebote und einen getrennten Verkauf von Tickets geben. Ziel der Initiatoren aber war es, wo nötig die verschiedenen Verkehrsmittel zu einem kombinierten runden Angebot zu integrieren, um den Kunden, die mehr als ein Verkehrsmittel benötigen oder die Alternativen kennen wollen, um an ihr Ziel zu kommen, eine integrierte Lösung bieten zu können und ihnen damit Mehrfachwege oder -anrufe zu ersparen. Von politischer Seite wird sicher weiterhin gefordert werden, dass es in absehbarer Zeit zur angestrebten Vollintegration der Dienstleistungen kommt. Mindestens der Gedanke des Anregungs- und Beschwerdemanagements sollte also schon in einem der nächsten Schritte umgesetzt werden.

Dies sind zwei Punkte, die zeigen, dass es auch nach der Eröffnung der Zentrale noch ein gutes Stück Weg sein wird, bis Mobilität in Konstanz als voll integrierte Dienstleistung betrachtet werden kann. Der ehrenamtliche Förderverein Mobilitätszentrale wird damit auch weiterhin seine Aufgabe als Ideengeber haben.

#### Ausbauvarianten

Wie bereits angedeutet, ergeben sich durch die Lage der Konstanzer Mobilitätszentrale



als der ersten ihrer Art im Bodenseeraum mittelfristig verschiedene strategische Perspektiven bezüglich weiterer solcher Einrichtungen in anderen Orten des Landkreises, jenseits der Schweizer Grenze und am anderen Bodenseeufer.

Zwei mögliche Varianten seien hier genannt:

- Regionalpolitische Variante: Konstanz firmiert als erste Mobilitätszentrale unter vielen am Bodensee mit diesen unter einer gemeinsamen Marke mit einer vom Bodensee-Städtebund abgeleiteten Trägergesellschaft.
- Geschäftsmodellvariante: Konstanz bildet die Zentrale und den Ausgangspunkt für Filialbildungen rund um den See.

Beide Varianten setzen voraus, dass die Initiative von den Betreibern der Konstanzer Mobilitätszentrale ausgeht. Etwaige konkurrierende Interessen der beteiligten Kommunen und unterschiedliche gesetzliche Bestimmungen in den drei Ländern Deutschland, Schweiz und Österreich scheinen durch politische und eventuell auch internationale Abkommen mit dem ersten Modell leichter überbrückbar zu sein. Dem gehen aber sicher langwierige Verhandlungen voraus.

Auf der anderen Seite könnte die Geschäftsmodellvariante wohl schneller umgesetzt werden, da weniger politische Abstimmungsprozesse notwendig wären. Doch könnte gerade daran die Grundidee scheitern, da diese geradezu voraussetzt, dass es von den Kommunen politisch gewollt und unterstützt wird, um eben ein umweltfreundlicheres Mobilitätsverhalten zu erreichen, wie die hier beschriebene Entstehungsgeschichte der Konstanzer Einrichtung zeigt.

Eine pragmatische Herangehensweise scheint hier angeraten; beispielsweise indem Ausweitungen auf Anfragen von anderen Kommunen (informell schon von Radolfzell erfolgt) positiv aufgenommen und in beiderseitigem Einvernehmen umgesetzt werden. Welches Modell dann zum Tragen kommt, erscheint zweitrangig, denn oberstes Ziel muss in jedem Fall sein, möglichst professionell die Kundenwünsche zu befriedigen. Sinnvoll ist in diesem Zusammenhang, die Entwicklungen im Bereich der Mobilitätsberatung in anderen Kommunen am Bodensee zu beobachten, um Synergien und Kooperationen schnellstmöglich zu erreichen.

### Corporate Identity

Mobilitätszentralen anderer Städte werden zumeist nur von einem Partner, das ist in der Regel der örtliche ÖPNV-Anbieter, betrieben. Bei solchen Modellen stellt sich die Frage einer Corporate Identity nicht. Allenfalls ist die Integration des Stadtwappens oder ähnlicher Applikationen gewünscht.

Im Falle der Konstanzer Mobilitätszentrale, in der mindestens drei vollständig unabhängige Partner – langfristig sicher noch mehr – be-



Abb. 10: Vorschlag für das Logo der Mobilitätszentrale Konstanz.

teiligt sind, stellt sich diese Frage sehr wohl. Jeder der Partner hat seine eigenen Unternehmensdesigns, einzig die Tourist-Info hat ein weltweit einheitliches „i“ im Logo. Das hat nicht nur Auswirkungen auf die Beschilderung und Wegweisung vor Ort, sondern auch auf die Werbetafeln in den Arkadenräumen und letztendlich auf die Gestaltung der Schalter.

Die weitgehende gestalterische Vereinheitlichung der Schalter war für den beauftragten Innenarchitekten letztendlich eine lösbare Aufgabe, da sich die Vorgaben der drei Partner in einem überbrückbaren Maß unterschieden. Problematisch war jedoch bis zuletzt, ob es gelänge, ein eigenes Logo für die Mobilitätszentrale zu implementieren, von dem ausgehend sich ein gesamtes Corporate Design entwickeln ließe.

Der einzige Vorschlag, der bis kurz vor der Eröffnung vorlag, war derjenige des Fördervereins Mobilitätszentrale, der kurzerhand sein eigenes Logo für die Einrichtung selbst aufbereitete (Abb. 10).

Die Weiterentwicklungen der „Marke“ Mobilitätszentrale wären die Einrichtung einer eigenen Webpräsenz (derzeit ist nur eine gegenseitige Verlinkung und ein Hinweis zur Mobilitätszentrale auf den Websites der einzelnen Partner geplant), Flyer, Infotafeln an anderen Orten und Werbebanner.

### Innere Integration

Einer äußerlich einheitlichen Form sollte dann auch schrittweise die innere Integration folgen. Schon zur Eröffnung der Mobilitätszentrale werden die verschiedenen Anbieter an ihren jeweiligen Schaltern zum Teil identische Angebote vor allem im Ticketverkauf vorhalten. Im Büro der TIK mit der Mobilitätsberatung wird es auch alle Tickets der Stadtwerke-Tochtergesellschaften (Bus, Fähre, Schiffe) geben. Aber man wird noch nicht an jedem Schalter der Mobilitätszentrale jedes Ticket oder gar ein Ticket, das mehrere Verkehrsmittelangebote verknüpft, bekommen. Genau dies sollte aber mittelfristig möglich sein. Dazu müssten sich jedoch alle Mitarbei-

ter der Mobilitätszentrale mit dem gesamten Angebot auskennen.

Mit der nun gegebenen räumlichen Nähe sind auch entsprechend kurze Dienstwege geschaffen, die es ermöglichen, sich beispielsweise durch informellen Austausch das nötige Wissen anzueignen. Jeder Mitarbeiter wird damit zum Experten für das Ganze.

Dazu kommen weiche Faktoren in der inneren Betriebsabwicklung, beispielsweise gemeinsame Betriebsausflüge, Weihnachtsfeiern, Nutzung der Küchenräume et cetera. Das dient auch der Identifikation der verschiedenen Mitarbeiter mit der Mobilitätszentrale als Ganzes.

Und damit ist es nicht mehr weit, auch verkehrsmittelübergreifende integrierte Angebote zu schaffen und über nur ein Ticket an einem Schalter dann auch zu verkaufen. Dann wird es wirklich alles an einem Punkt aus einer Hand geben. Und dann wird auch jeder Mitarbeiter ein kompetenter Ansprechpartner für Beschwerden, Kritik und Anregungen sein, die aufgenommen werden, um das Angebot stetig zu erweitern und zu verbessern.

Das Beispiel der Mobilitätszentrale Konstanz zeigt, dass jahrelanges ehrenamtliches Engagement schlussendlich zu sehr guten Resultaten führen kann. Ebenso ist der hier angewandte, interdisziplinär geführte Planungsprozess ein gutes Beispiel für die Zusammenarbeit von kommunaler Verwaltung und Mobilitätsdienstleistern. Mit der Eröffnung der Mobilitätszentrale im Juni 2010 wird auch ein wichtiger Meilenstein in der grenzüberschreitenden Zusammenarbeit im Bodenseeraum gesetzt sein. Für eine volle Integration aller Mobilitätsdienstleistungen ist dies jedoch nur einer von vielen Meilensteinen, die noch folgen müssen.

### Literatur

- [1] Gertz, C., Polzin, G.: Stand der Verkehrsentwicklungsplanung – Ergebnisse einer Städteumfrage in Deutschland; Straßenverkehrstechnik 12/2009; S. 769–777
- [2] Stadtverwaltung Konstanz: Sitzungsvorlage *Vorentwürfe Umbau Bahnhofplatz zur Begegnungszone – Einführung, Vorstellung durch die Planungsbüros, Beschluss zur weiteren Planung und Öffentlichkeitsarbeit* 5.11.2009
- [3] Ceder, Andreas: Die Mobilitätszentrale im Weinbrennerhaus, in *Karlsruher Wirtschaftsspiegel* 2006/2007, S. 30f
- [4] Socialdata: Mobilität in Konstanz 2007 – Endbericht, September 2008
- [5] Stadtverwaltung Konstanz: Konzept ruhender Verkehr, Mai 2009
- [6] Website der Stadtwerke Konstanz [www.sw.konstanz.de](http://www.sw.konstanz.de)
- [7] Klodner, Hermann: Individualisiertes Marketing (IndiMark) bei der VAG, Vortrag im Rahmen des Workshops Verkehr und Mobilität in Konstanz am 17.10.2008
- [8] Website des Fördervereins Mobilitätszentrale Konstanz e. V. [www.foerderverein-mobilitaet-kn.de](http://www.foerderverein-mobilitaet-kn.de)