

## Transkript der Audiodatei

### Nächster Halt: On-Demand-Services

#### **Intro:**

Hallo und herzlich willkommen zum Podcast der VDV-Akademie. Der Podcast rund um Weiterbildung und Lernen in der Mobilitätsbranche.

#### **Catharina Goj:**

Nächster Halt: On-Demand-Services. Hallo und herzlich willkommen zu einer neuen Podcastfolge. Mein Name ist Catharina Goj und diese Folge widmen wir dem Thema On-Demand-Services. Dazu habe ich heute Anthony Amiger, den zweiten, zu Gast vom Nahverkehrsverbund Schleswig Holstein. Dort ist er Projektleiter für On-Demand-Verkehre oder Ride Pooling.

In dieser Folge möchten wir zum einen über die spannenden Projekte im On-Demand Bereich beim Nahverkehrsverbund Schleswig Holstein sprechen und zum anderen aber auch gleichzeitig einen Blick darauf werfen, welchen großen Mehrwert On-Demand-Services oder On-Demand-Verkehre im ländlichen Raum haben können.

Schön, dass du da bist, Antony.

#### **Anthony Armiger II:**

Vielen Dank Catharina. Freue mich, dabei zu sein.

#### **Catharina Goj:**

Zu Beginn möchten wir alle Zuhörenden einmal auf den gleichen Stand bringen. Daher: Was verbirgt sich hinter dem Begriff On-Demand-Verkehre?

#### **Anthony Armiger II:**

On-Demand-Verkehr ist mein



Lieblingsthema. Ich brenne für dieses Thema. Das ist, man könnte das so sagen, dass es die fortschrittlichste Form des Bedarfsverkehrs ist. So am Ende des Tages wird ein fortgeschrittenes Backend-System verwendet mit einem Algorithmus, das heißt intelligenten Routing-Algorithmus. Und damit wird Leute oder Fahrgäste, die von Punkt A nach Punkt B oder nach Punkt oder nach Punkt gebracht werden wollen, intelligent gebündelt und sehr effizient im Vergleich zu einem Rufbus oder einen Anruf-Sammeltaxi. Und das wird alles im Backend intelligent berechnet und dabei verwenden wir auch virtuelle Haltestellen. Das ist auch ein sehr neues Ding in diesen Bereichen im Bedarfsverkehr. Und um alles intelligent funktionieren zu lassen, braucht man ein Netz von virtuellen Haltestellen, sodass das intelligente Routing Algorithmus funktioniert.

#### **Catharina Goj:**

Darauf kommen wir auch später noch einmal genauer, zu den virtuellen Haltestellen, was sich da genau hinter verbirgt und wie das alles funktioniert. Einen zweiten Begriff, den wir vorab klären sollten, der ja auch engem Zusammenhang steht, dass es gerade auch schon in einer Erklärung angedeutet, und zwar der Begriff Mobility as a Service, auch kurz als MaaS

bekannt. Kannst du uns den auch nochmal kurz erklären.

**Anthony Armiger II:**

Ja klar. Mobility as a Service. Das ist einfach am Ende des Tages eine Dienstleistung, wo man, wo man einen Verkehr verwenden kann mit einer App. Sozusagen ein System, so ein Mobility, eine Form der Mobilität, der in einer App verwendet werden kann. Grob gesagt.

**Catharina Goj:**

Jetzt sollten wir alle auf dem gleichen Stand sein, auch die, die vorher die Begriffe vielleicht noch nicht gehört haben.

Nun zurück zu den On-Demand-Verkehren und den ländlichen Räumen, dass ja auch im Wissen dein Herzensthema ist im ländlichen Raum von Schleswig Holstein. Wie können denn On-Demand-Angebote, On-Demand-Services den ÖPNV ergänzen bzw. bei euch auch im ländlichen Raum noch attraktiver machen?

**Anthony Armiger II:**

Momentan, also was wichtig für uns ist, ist dass wir On-Demand-Verkehr in eine größere MaaS-Lösung integrieren können.

Heißt, wir haben eine multimodale App, wo unterschiedliche Verkehrsangebote in eine zentrale App angeboten werden. Das ist unsere NAh.SHPlus-App.

Wir haben vor, den On-Demand-Verkehr, unsere NAH.-Shuttle-Angebote, NAH.-Shuttle ist unsere On-Demand-Verkehrs-App, dass wir diese Leistungen in unsere NAH.SHPlus-App integrieren, sodass unsere Anwohner/ Anwohnerinnen und die Touristen und Touristinnen, die Schleswig Holstein besuchen, dass die alle unsere öffentlichen Verkehre in einer zentralen App nutzen können. Das ist unsere große Vision.

Aber genau. Viele unterschiedliche Kommunen oder Städte in ganz

Deutschland, die fokussieren eher auf urbane Räume für On-Demand-Verkehre, z. B. Moia in Hamburg. Das Land Schleswig Holstein, der Nahverkehrsverbund Schleswig-Holstein, wir haben vor, den On-Demand-Verkehr eher in ländlichen Räumen zu platzieren, weil am Ende des Tages wollen wir für die Bevölkerung ein Netz, wie in einer Großstadt widerspiegeln.

Sodass die Leute im ländlichen Raum die Möglichkeit haben, mobil zu werden ohne privaten Wagen und On-Demand-Verkehr schließt diese Lücken und bietet eine sehr gute Anschlussmöglichkeit für den ÖPNV.

**Catharina Goj:**

Was sind denn eure Ziele dabei? Sie sollen das Auto stehen lassen, hast du gerade schon gesagt.

Ihr habt ja viele unterschiedliche Projekte schon gestartet und wo es On-Demand-Services gibt im Land. Ja, was sind eure Ziele dabei?

**Anthony Armiger II:**

Also unser Hauptziel ist, dass wir ein Ergänzungsangebot zum ÖPNV anbieten und das heißt, dass wir ÖPNV nicht komplett ersetzen durch On-Demand-Verkehre.

Die Leute sollten es auch nicht so sehen, sondern wenn ÖPNV irgendwo nicht fährt. Dann können wir On-Demand-Verkehr anbieten und die Leute da hinbringen, wo der ÖPNV doch weiterfährt.

Nicht nur in Räumlichkeiten, sondern auch in den Bedienzeiten, zum Beispiel bei unserem Projekt Remo in der Region Rendsburg. Wir haben eine sehr gute ÖPNV dort. Also die Buslinien fahren eine gute Taktung und das sind ziemlich viele Linienbussen auch da unterwegs. Aber die fahren nur bis um 20:00 abends und dann am Wochenende fährt ab 21:00 Remo und der geht bis 3:00 morgens.

So, da sieht man, dass es eine Ergänzung zu den Bedienzeiten für den ÖPNV ist.

So, das ist unser Hauptziel. Und ein zweites Ziel, ein Nebenziel sozusagen, ist, dass wir die Zweitwagen, zweiten PKW abschaffen. Wir sind natürlich immer noch Realisten. Wir sind im ländlichen Raum. So natürlich fahren die Menschen mit den Privatwagen.

Ich komme auch aus seinen sehr ländlichen Gegenden in den USA und da haben wir jetzt Autos zu Hause, die wir sehr gerne verwenden. Aber natürlich müssen wir die nicht verwenden, wenn wir einen On-Demand-Verkehr da haben.

So, das ist auch ein Nebenziel sozusagen.

**Catharina Goj:**

Aber ganz ohne Auto geht es auch im ländlichen Raum nicht, oder ist sehr, sehr schwierig.

**Anthony Armiger II:**

Genau.

**Catharina Goj:**

Du hast schon gesagt, es ergänzt den öffentlichen Nahverkehr an Randzeiten zum Beispiel. Häufig hat man ja auch in den ländlichen Räumen das Problem, dass leere Busse fahren, die dann nur einmal stündlich fahren, weil eben die Leute dann auf ihren privaten PKW zurückgreifen.

Du hast vorhin schon gesagt, im Hintergrund ist eine App ein System, was Fahrten möglichst effizient gestaltet nachhaltig. Wie kommen die Kunden zu den Bussen, den On-Demand-Verkehren? Und meine zweite Frage zu diesem Block ist: Wie kann man denn so einen On-Demand-Service buchen? Du hattest gerade schon von virtuellen Haltestellen gesprochen. Erklär' das doch nochmal.

**Anthony Armiger II:**

Also tatsächlich virtuelle Haltestellen sind

die Hauptantworten bei diese Fragen. Genau.

Wir haben in unseren Bedienegebieten virtuelle Haltestellen platziert, also selber einprogrammiert ins System. Und die haben wir alle 300 Meter voneinander entfernt platziert. So, das heißt, man muss maximal 150 Meter zu Fuß gehen, um die nächstgelegene Haltestelle zu erreichen. Es gibt auch einige Ausnahmen, z. B. wenn ein Rollstuhlfahrer oder Rollstuhlfahrerin befördert werden soll, dann gibt es eine gewisse Flexibilität, wo man abgeholt werden kann. Aber grundsätzlich müssen die Haltestellen angefahren werden. Deswegen ist es auch ein Teil des ÖPNV-Netzes. Und das Schöne ist, wie du gesagt hast, es gibt tatsächlich viele Beschwerden, die bei uns ankommen von den Anwohnern/Anwohnerinnen in den eher ländlichen Gegenden in Schleswig Holstein, wo sie uns sagen: Hey, es gibt diese Buslinie, die fährt komplett leer die ganze Zeit. Was macht ihr da mit unseren Steuergeldern?

Und genau mit On-Demand-Verkehr können wir, also normalerweise wollen wir diese Busse nicht komplett ersetzen. Was wir machen können, ist: Wir können einen Ort im Nahverkehr dann dort einsetzen und dann diese Linie noch besser optimieren, so dass es zu den Orten fährt, wo die meisten Leuten abfahren und dann mit On-Demand-Verkehr. Die Leute werden dann dort einsteigen, maximal 150 Meter entfernt von deren Standort, und die steigen bei virtuellen Haltestellen und unseren Shuttles ein und dann werden sie zu den nächstgelegene Bushaltestellen hingefahren oder Bahnhof und dann fahren sie dann weiter. Und mit den intelligenten Datenauswertung können wir genau sehen, wie viele Leute von wo abfahren und wo die meist angewendeten oder meist angefahrenen Zielpunkte sind. Und damit können wir auch den ÖPNV optimieren und effizienter machen. Das ist richtig schön.

**Catharina Goj:**

Also auch den Linienverkehr selber dann effizienter machen. Nicht nur...

**Anthony Armiger II:**

Genau, nicht nur On-Demand-Verkehr, Linienverkehr, also auch On-Demand-Verkehr ist ein richtig schönes Ergänzungsangebot, weil wir die Daten von On-Demand entnehmen können und dann die Linienverkehre optimieren dadurch. Das ist richtig schön. Es ist richtig schön.

**Catharina Goj:**

Stichwort Daten. Ich habe auch gelesen, dass ihr zur Angebotssteuerung KI, also künstliche Intelligenz, nutzt. Wie funktioniert das denn und wie kommt das auch bei den Kund\*innen an? Weil das ist ja häufig befremdlich. Und was passiert mit meinen Daten und Datenschutz?

**Anthony Armiger II:**

Ja, tatsächlich, ganz am Anfang war das ein sehr großes Thema. Okay, das ist immer noch ein großes Thema. Und natürlich sind wir in Deutschland auch unterwegs. Das muss man auch sagen.

In Deutschland müssen wir natürlich mit unseren privaten Daten gut umgehen und es ist komplett nachvollziehbar. Da kamen einige Fragen auf uns zu ganz am Anfang. Okay, ist das überhaupt erlaubt, dass ihr hier so viele Daten sammelt und dann verwendet?

Am Ende des Tages, die meisten Daten sind anonymisiert. Also wir haben natürlich Fahrgastdaten. Wir brauchen Daten für die Buchung: Vorname, Nachname, Telefonnummer z. B.. Das sind die grundsätzlichen Daten, die wir verwenden. Und wenn es z. B. einen Fahrgast gibt, der oder die Schwierigkeiten bei einer Buchung haben, dann können wir sehr schnell reagieren und sehr schnell dieses Problem beheben.

Was wichtig zu wissen ist, ist, als wir diese App ausgeschrieben haben, damals, 2021, haben wir die App ausgeschrieben, die ganze Software. Wir haben eine sogenannten

Datenschutzfolgenabschätzung gemacht. Das ist eine meiner Lieblings Deutschen Wörter und da haben wir genau geprüft mit unseren Datenschutzjuristen, ob diese App datenschutzkonform ist, ob alles in Ordnung ist. Und nach der finale Prüfung haben wir gesehen: Ja, alles klar, das geht. Und dann haben wir damit angefangen Daten. Wir sind sehr streng, wir gehen sehr streng damit um und das ist am Ende des Tages. Das ist Datenschutz, DSGVO konform auf jeden Fall.

**Catharina Goj:**

Das ist, glaube ich, beruhigend für unsere Hörerinnen und Hörer. Es werden wahrscheinlich auch vielleicht einige auch eure Dienste nutzen. Was waren denn noch Herausforderungen bei der Etablierung dieser Services?

**Anthony Armiger II:**

Ganz am Anfang haben wir festgestellt, also wir haben fünf Fahrzeuge eingeführt, bei Remo zum Beispiel und nur zwei bei unserem Angebot „Smartes DorfSHUTTLE“ in Amt Süderbrarup. Und normalerweise haben wir diese Grundregel je 10.000 Einwohner ein Fahrzeug im Einsatz und in Region Rendsburg haben wir 75.000 Anwohner oder Anwohnerinnen. Und wir haben statt sieben oder acht Fahrzeuge jetzt nur fünf Fahrzeuge, weil die Kosten für den Betrieb sind enorm hoch. Sodann haben wir mit dem Kreis Rendsburg-Eckernförde z. B. uns auf fünf geeinigt, uns mit dem Kreis Schleswig-Flensburg beim Smarten DorfSHUTTLE nur auf zwei Fahrzeuge für 11.400 Menschen, muss ich sagen.

Aber was wir bemerkt haben ist, beide Verkehre sind so schnell erfolgreich geworden durch sehr hohe Auslastung, dass wir mehr Fahrzeuge benötigen und wir

mehr Fahrzeuge noch brauchen. Das ist immer noch eine Herausforderung. Das bedeutet, dass viele Leute auch eine Fahrt nicht buchen können, weil die Auslastung so hoch ist.

So, wir sind sozusagen ein Opfer unseres eigenen Erfolgs. Aber das ist auch wichtig zu wissen, sodass wir in die Zukunft auch das besser planen können, in andere Regionen. Das ist die allergrößte Herausforderung. Aber was schön ist mit dem On-Demand-Verkehr-System, mit dem Backend-System, wir können auch die Parametern entsprechend einstellen, sodass zum Beispiel eine bessere Auslastung hinkriegen, dass wir noch mehr Leute befördern können, indem wir zum Beispiel die Wartezeit ein bisschen höher setzen oder die Umwegezeit noch ein bisschen ausweiten, solche Dinge.

**Catharina Goj:**

Nicht, dass es am Ende zu Frust bei den Kund\*innen kommt.

**Anthony Armiger II:**

Genau, ja.

**Catharina Goj:**

Das wäre dann auch ein bisschen kontraproduktiv. Erst erfolgreich und dann leider die Frustration. Du hast mir auch erzählt, dass ihr auch mit den regionalen Taxiunternehmen zu tun habt, weil da gab es auch einige Sorgen und wahrscheinlich auch Herausforderung mit dem Service.

**Anthony Armiger II:**

Ja, bei uns im Projekt Remo in der Region Rendsburg hatten wir tatsächlich vor, mit den lokalen Taxiunternehmen zusammenzuarbeiten.

Das war tatsächlich damals eine Grundvoraussetzung für das ganze Projekt vom Land Schleswig-Holstein, von unserem Ministerium, um Geld an den Kreis

Flensburg-Eckernförde zu geben für das Projekt und das Land hat gesagt okay, wir geben dem Projekt 1 Million Euro Zuschuss sozusagen für Projektmanagement, Software, Marketingmaßnahmen und eine Begleitforschung. Und der Kreis muss den Betrieb übernehmen, aber um das Geld zu bekommen, müsst ihr lokale Taxiunternehmen mit einbinden. Ganz am Anfang haben wir die lokalen Taxiunternehmen zum Tisch gebracht und wir haben das ganz transparent und offen gemacht.

Wir haben alle Taxiunternehmen über den Kreisobmann dort in die Region angesprochen und zu einem gemeinsamen Workshop eingeladen. Da kamen zwei Taxiunternehmen dazu, von sieben glaube ich, aus der Region. Und wir hatten tatsächlich vor, mit beiden Taxiunternehmen zusammenzuarbeiten, was ich als Projektleiter nicht richtig vorgesehen habe, dass wir auch ein, also wir haben ein Privatunternehmen, das die Busverkehr dort in der Region betreibt, und das Busverkehrsunternehmen hatte auch ein ausschließliches Recht, dort in der Region ÖPNV zu betreiben.

So was ich nicht gedacht habe, was ich nicht vorgesehen habe, war, dass wir natürlich zwei privatwirtschaftliche Branchen haben, die wir zusammenbringen wollen und die zusammenarbeiten sollten. Und das ist eine Herausforderung, natürlich und leider kam es dazu, dass wir eine Partnerschaft mit den lokalen Taxiunternehmen nicht hingekriegt haben. Das war sehr schwierig. Da waren viele Verhandlungsgespräche, die der Kreis Flensburger Förde und ich vom Nahverkehrsverbund moderiert haben. Aber wegen den, ja, man könnte sagen Unvertrauen, Misstrauen zwischen den beiden Unternehmen hat es einfach nicht geklappt. So das ist etwas, was man auf jeden Fall beachten muss, wenn man mit unterschiedlichen Firmen/ Unternehmen zusammen zusammenarbeiten will in diesem Bereich. Aber ist es immer noch sehr wichtig für uns.

Wir versuchen immer noch, mit den lokalen Taxiunternehmen dort in der Region zusammenzuarbeiten. Wir haben auch ein riesiges Bundesförderprojekt. Das heißt Smile24 in der Schlei-Region. Also dort auch, wo unser Smartes DorfSHUTTLE fährt. Und da ist eine Grundvoraussetzung, das haben wir auch so in unseren Antrag geschrieben, dass die lokalen Taxiunternehmen auf jeden Fall mit eingebunden werden müssen. Und wenn die nicht eingebunden werden, dann bekommen wir kein Geld. Natürlich. Aber wir sind jetzt am Tisch mit vielen Taxiunternehmen aus der Region, das Busverkehrsunternehmen, der dort fährt, die wissen auch Bescheid und die sind auch sehr offen für eine Zusammenarbeit. Da haben wir sehr gute Aussichten.

**Catharina Goj:**

Ok, ich bin gespannt. Ich höre da heraus, dass das Projekt auch noch ein bisschen in den Startlöchern steht und auch recht am Anfang ist.

Thema Personal: Personalmangel ganz groß bei den Verkehrsunternehmen aktuell. Wie sieht das bei den On-Demand-Verkehren aus? Gibt es da schon ein Konzept hinter Richtung autonomes Fahren oder sind da einfach genügend Fahrerinnen und Fahrer verfügbar?

**Anthony Armiger II:**

Für unsere Projekte momentan gibt es genügend Fahrerinnen und Fahrer verfügbar. Wie wir das machen, ist zum Beispiel in der Region Rendsburg. Da wir nur an den Abenden Nachtstunden, an Wochenenden fahren, haben wir einige, ein paar Vollzeit Fahrer/ Fahrerinnen und einige Teilzeit oder auf Minijob Basisfahrer Fahrer/ Fahrerinnen. Und da passt es auch ganz gut.

Das sind einige Studierenden aus Kiel z. B., die nach Rendsburg fahren und die fahren mit uns. Die lieben diesen Job, weil man hat

Gelegenheit, einfach durch die Gegend rumzufahren und mit lustigen Fahrgästen sich auszutauschen, weil man da irgendwo hinfährt. In unseren Projekten hatten wir bis jetzt auch keine Schwierigkeiten, außer die letzten Monaten tatsächlich. Da waren einige Fahrer/Fahrerinnen, die krank waren und dann gab es tatsächlich Schwierigkeiten bei der Personalplanung und erst dann haben wir das gespürt.

Wir haben auch gesehen, es ist zum Beispiel nur ein Fahrzeug gefahren und wir haben uns gefragt, was ist da passiert? Und der Betreiber hat uns auch gesagt, es liegt an diesen Personalplanungsschwierigkeiten.

Bei Smile24 haben wir vor, 100 Menschen anzustellen, also 100 Personalstellen auszuschreiben. Das wird auf jeden Fall schwierig sein. Aber wir haben auch einen Plan, wie wir die Leute ein bisschen motivieren werden, um an diese Jobs sich zu bewerben. Genau. Aber ich sehe auf jeden Fall, dass es autonomes Fahren wird auf jeden Fall die Zukunft sein bei unseren Projekten. Also die größten Kostenstellen sind für Personal. Und ich will nicht sagen, dass wir die Leute komplett ersetzen wollen. Das wollen wir natürlich nicht am Ende des Tages, aber wenn wir unseren Anwohnern/Anwohnerinnen ein gutes ÖPNV-Ergänzungsangebot anbieten wollen im ländlichen Räumen, dann müssen wir auch natürlich Steuergelder dafür zur Verfügung haben, um das leisten zu können.

**Catharina Goj:**

Im Rahmen der Projekte bildet ihr ja auch Mobilitätsmanager\*innen aus und auch weiter. Und da wird es auf jeden Fall genügend Stellen geben, auch wenn es nicht mehr vielleicht im Fahrbetrieb sein wird.

Deswegen meine Frage: Wie sieht denn eine Ausbildung zur Mobilitätsmanagerin/ zum Mobilitätsmanager aus und welche Ziele verfolgt sie auch damit, die Leute so weiterzubilden?

**Anthony Armiger II:**

Genau, was wir jetzt vorhaben, gemeinsam mit unserem Mobily-Team. Shout out an meine Kolleginnen/ Kollegen von Mobily-Team.

Die sind dafür zuständig, diese Mobilitätsmanager/ Mobilitätsmanagerinnen auszubilden in den Kommunen. Wir gehen dahin und wir werden dann auch Module und ein Modulsystem aufbauen und entwickeln, wo wir vor Ort Workshops halten können und tatsächlich die Leute vor Ort ausbilden werden, sodass sie sich am besten auskennen im Bereich Mobilität. Das heißt z. B. wir werden ein Modul zu On-Demand-Verkehr haben, wo die Leute vor Ort mehr über den On-Demand-Verkehr lernen, wo man es am besten einsetzen kann usw.

Und Bike Sharing Angebote z. B. oder Mobilitätsstation. Unsere Kommunen sind diejenigen, die für Mobilitätsstationen zuständig sind. Wenn sie gegen eine Mobilitätsstation sind, dann können wir ein Mobilitätsstation nicht aufbauen. So, wir müssen mit denen abstimmen. Wir müssen klare Ziele definieren mit den Kommunen, mit den Kreisen. Und genau das haben wir vor mit diesem Mobilitätsmanagern, so dass man vor Ort genau weiß, wie ein Mobilitätsangebot aussieht.

**Catharina Goj:**

Ja, ich finde es total spannend, was da bei euch im Norden passiert und was für spannende Projekte ihr habt, um auch die Brücke zwischen dem ländlichen Raum und den Städten zu schlagen. Dass ihr das Ziel hat, den Zweit- und Drittwagen eurer Einwohner und Einwohnerinnen abzuschaffen. Und natürlich bin ich auch gespannt, wie es weitergeht. Ich wünsche dir und deinen Kolleg\*innen ganz viel Erfolg bei euren Projekten und dass ihr eure Ziele alle erreichen könnt. Und danke dir, dass du heute in unserem Podcast zu Gast warst.

**Anthony Armiger II:**

Vielen Dank, Catharina. Es hat Spaß gemacht.

**Outro:**

Bei Fragen und Anmerkungen sind wir unter [podcast@vdv-akademie.de](mailto:podcast@vdv-akademie.de) erreichbar.