

Deputation für Umwelt, Bau, Verkehr,
Stadtentwicklung und Energie (S)
Vorlage Nr. 18/378 S

Deputationsvorlage
für die Sitzung der Deputation für Umwelt, Bau, Verkehr,
Stadtentwicklung und Energie am 24. April 2014

Mobilitätsberatung für Neubürgerinnen und Neubürger
Pilotprojekt für die Stadtgemeinde Bremen

Einleitung

Die Bremische Bürgerschaft (Landtag) hat in ihrer 26. Sitzung mit Beschluss vom 13. September 2012 (Drs. 18/419) Folgendes beschlossen:

1. Die Bürgerschaft (Landtag) fordert den Senat auf, ein Konzept für die Einführung einer Mobilitätsberatung für Neubürgerinnen und Neubürger unter Beteiligung der Verkehrsgesellschaften im Lande Bremen und des VBN vorzulegen.
2. Der Senat wird gebeten, der Deputation für Umwelt, Bau, Verkehr, Stadtentwicklung und Energie bis zum dritten Quartal 2012 Bericht zu erstatten.

Der Senator für Umwelt, Bau und Verkehr hat der staatlichen Deputation für Umwelt, Bau, Verkehr, Stadtentwicklung und Energie am 6.12.2012 zuletzt einen Sachstandsbericht erstattet und legt nun mit diesem Dokument ein Konzept zur Einführung einer Mobilitätsberatung für Neubürgerinnen und Neubürger zur Umsetzung in der Stadtgemeinde Bremen vor.

A. Problem

Das Mobilitätsverhalten jedes Einzelnen ist oftmals Ausprägung von Gewohnheiten und als solches nur schwer zu beeinflussen. Gewichtige Veränderungen in der persönlichen Lebenssituation führen häufig dazu, dass das persönliche Verhalten an veränderte Rahmenbedingungen angepasst wird und die Pfade des Gewohnten verlassen werden. Ein solcher Auslöser für eine Verhaltensänderung ist der Wechsel des Wohnortes, mit dem eine Phase der Neuorientierung der persönlichen räumlichen Ziel- und Wegebeziehungen einhergeht.

Insbesondere Menschen, die neu in eine Stadt oder Region ziehen, haben dabei einen erhöhten Informationsbedarf in Bezug auf das lokale Verkehrssystem. Dieser Informationsbedarf wird in Bremen derzeit nur unzureichend befriedigt. In den letzten Jahren zogen jährlich etwa 28.000 Personen in die Stadtgemeinde Bremen. Dies entspricht etwa 18.000 Haushalten.

B. Lösung

Es ist Zielsetzung des Senats die häufigere Nutzung umweltfreundlicher Verkehrsmittel im privaten Personenverkehr zu fördern. Um die Voraussetzungen für eine vernetzte Verkehrsmittelwahl der Bürgerinnen und Bürger zu schaffen, steht ein integrierter Mobilitätsansatz im

Fokus. Der motorisierte Individualverkehr soll damit verringert und der Stadtverkehr entlastet werden.

Einen wichtigen Baustein bei diesem Vorhaben soll die Mobilitätsberatung für Neubürgerinnen und Neubürger einnehmen. Das Konzept bietet zwei Zugangswege zur Neubürgerberatung an:

1. Der zukünftige Neubürger möchte sich noch vor seinem Umzug auf dem Stadtportal www.bremen.de über die verkehrlichen Möglichkeiten in Bremen informieren und kann daher bereits vor seinem Umzug betreut werden.
2. Der Neu-Bremer wird erst bei der Anmeldung im Einwohnermeldeamt als Neubürger sichtbar und wird daraufhin aktiv zu den verschiedenen Mobilitätsformen in Bremen beraten.

In beiden Fällen besteht die Möglichkeit, sich individuelle Informations- und Schnupperangebote zusenden zu lassen, um sich intensiv mit den persönlich relevanten Verkehrsmitteln auseinanderzusetzen.

Die gemeinsam mit den Mobilitätsdienstleistern konzipierte Neubürgerbetreuung begleitet den Neu-Bremerinnen und Neu-Bremer durch die erste Zeit der Verkehrsmittelnutzung am neuen Wohnort über mehrere Wochen hinweg, mit dem Ziel umweltverträgliche Gewohnheiten herauszubilden und zu festigen.

Eine detaillierte Projektbeschreibung liefert der Abschlussbericht zur Konzeption der Mobilitätskampagne (Anlage 1).

C. Finanzielle und Personalwirtschaftliche Auswirkungen, Gender-Prüfung

Finanzielle Auswirkungen

Kostenzusammenstellung:

Die Kosten für einen zweijährigen Probetrieb (3. Quartal 2014 – 3. Quartal 2016) gliedern sich wie folgt:

1. Betreuung der Neubürgerinnen und Neubürger (Lettershop, Dialogmarketing, Call Center, Gestaltung und Druck der Materialien etc.)
180.000 €
2. Schnupperangebote für den Radverkehr (Neubürgerradtouren, individuelle Radroutenberatung)
24.000 €
3. Externe Evaluierung der Neubürgerberatung
25.000 €

Finanzierung:

Die Finanzierung der Gesamtsumme erfolgt durch den ZVBN-Förderfond.

Personalwirtschaftliche Auswirkungen

Keine.

Gender-Prüfung

Durch die individuelle Beratung von Neubürgerinnen und Neubürgern können deren spezifische Anforderungen und Informationsbedarfe in Bezug auf die persönliche Mobilität berücksichtigt werden. So kann bei einer individuellen Radroutenberatung z. B. auf individuelle Bedürfnisse wie die nach sozialer Sicherheit durch die Vermeidung von Angsträumen Rücksicht genommen werden. Die Lebenssituationen und Mobilitätsbedürfnisse von Frauen und Männern werden gleichsam bedacht.

D. Beteiligung und Abstimmung

An der Erstellung des Konzepts waren die folgenden Organisationen beteiligt:

- Verkehrsverbund Bremen/Niedersachsen GmbH
- Bremer Straßenbahn AG
- bremen.online GmbH
- cambio – StadtAuto Bremen CarSharing GmbH
- ADFC Bremen e.V.
- Fahren Bremen – Stedingen GmbH
- Hal över Betriebsgesellschaft mbH

Vor dem eigentlichen Projektstart und auch während der laufenden Projektdurchführung können weitere Mobilitätsdienstleister und –verbände integriert werden.

Diese Vorlage ist in Bezug auf die Nutzung von Meldedaten mit dem Senator für Inneres und Sport (Stadtamt Bremen) abgestimmt.

Der Magistrat der Stadt Bremerhaven ist über die Planungen informiert. Eine Integration Bremerhavens ist zu einem späteren Zeitpunkt möglich, sofern dies vom Magistrat gewünscht wird. Für Bremerhaven wäre dann das Informations- und Beratungsangebot anzupassen.

E. Beschlussvorschlag

1. Die Deputation für Umwelt, Bau, Verkehr, Stadtentwicklung und Energie (S) nimmt die Vorlage zur Kenntnis.
2. Die Deputation für Umwelt, Bau, Verkehr, Stadtentwicklung und Energie (S) bittet den Senator für Umwelt, Bau und Verkehr, die Mobilitätsberatung für Neubürgerinnen und Neubürger für die Stadtgemeinde Bremen als Pilotprojekt probeweise für zwei Jahre einzuführen und der Deputation über die Ergebnisse zu berichten.

Anhang

Abschlussbericht zur Konzeption der Mobilitätskampagne (Anlage 1)

A decorative horizontal bar consisting of a blue square on the left and a green square on the right.

Mobilitätsberatung für Neubürgerinnen und Neubürger Abschlussbericht zur Konzeption der Mobilitätskampagne

Hinweis

Bei allen Planungsprojekten gilt es die unterschiedlichen Sichtweisen und Lebenssituationen von Frauen und Männern zu berücksichtigen. In der Wortwahl des Berichtes werden deshalb geschlechtsneutrale Formulierungen bevorzugt oder beide Geschlechter gleichberechtigt erwähnt. Wo dies aus Gründen der Lesbarkeit unterbleibt, sind ausdrücklich stets beide Geschlechter angesprochen.

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis.....	2
1 Zusammenfassung	3
2 Kampagnenkonzept.....	4
3 Projektumsetzung	6
3.1.1 Projektablauf	6
3.1.2 Materialien	10
3.1.3 Informationsmaterialien	12
3.1.4 Schnupperangebote.....	13
3.1.5 Vertiefungsangebote.....	13

1 Zusammenfassung

Die Freie Hansestadt Bremen möchte in Zukunft vermehrt die Nutzung umweltfreundlicher Verkehrsmittel fördern. Um das Mobilitätsverhalten der Bürger zu optimieren, steht ein integrierter Mobilitätsansatz im Fokus der Bemühungen. Der motorisierte Individualverkehr soll damit verringert und der Stadtverkehr entlastet werden.

Einen wichtigen Baustein bei diesem Vorhaben soll die Mobilitätsberatung für Neubürgerinnen und Neubürger einnehmen.

Die Omniphon GmbH wurde vom Senator für Umwelt, Bau und Verkehr beauftragt, ein Detailkonzept zur Mobilitätsberatung für Neubürger zu erarbeiten. Seit August 2013 fanden daher mehrere Projekttreffen und Workshops mit allen beteiligten Projektpartnern (SUBV, BSAG, VBN, cambio, ADFC, bremen.online) statt, in denen das Ergebnis gemeinsam herausgearbeitet wurde.

Das Konzept geht von zwei möglichen Szenarien aus:

1. Der zukünftige Neubürger möchte sich noch vor seinem Umzug über die verkehrlichen Möglichkeiten in Bremen informieren und kann daher bereits vor seinem Umzug betreut werden.
2. Der Neu-Bremer wird erst bei der Anmeldung im Einwohnermeldeamt als Neubürger sichtbar und wird daraufhin aktiv zu den verschiedenen Mobilitätsformen in Bremen beraten.

Es wurde festgelegt, dass der Neubürger in beiden Fällen die Möglichkeit hat, sich individuelle Informations- und Schnupperangebote zusenden zu lassen, um sich intensiv mit den für ihn relevanten Verkehrsmitteln auseinanderzusetzen.

Anhand der bestellten Materialien und weiterer Angaben werden relevante Gruppen identifiziert, die im Projektverlauf intensiv betreut werden. So werden dem Neubürger speziell auf ihn zugeschnittene Angebote unterbreitet. Es finden mehrere Telefongespräche statt, die der Mobilitätsberatung und letztlich auch dem Verkauf umweltfreundlicher Mobilitätsdienstleistungen dienen.

Die gemeinsam konzipierte Neubürgerbetreuung begleitet den Neu-Bremer durch die erste Zeit der Verkehrsmittelnutzung am neuen Wohnort über mehrere Wochen hinweg, mit dem Ziel umweltverträgliche Gewohnheiten herauszubilden und zu festigen. Im optimalen Fall wird der Neubürger letztlich in einen Abo-Vertrag für die Verkehrsmittel des Umweltverbundes überführt.

2 Kampagnenkonzept

Menschen, die in eine andere Stadt ziehen, müssen sich neu orientieren und „neue Wege“ für sich erschließen. Insofern besteht hier eine relativ hohe Chance mit der richtigen Ansprache gewohntes Verhalten durch neue Ideen zu ersetzen, denn Mobilitätsverhalten und Verkehrsmittelwahl werden maßgeblich von Routinen und alltäglichen Gewohnheiten geprägt. Daher bleibt die Nutzung eines bestimmten Verkehrsmittels im Normalfall unverändert, solange diese weitgehend reibungslos funktioniert und somit keine relevanten Gründe für eine Änderung der Verkehrsmittelwahl vorliegen. Ein Wohnortwechsel ist für die Bürger ein geeigneter Anlass, um Mobilitätsgewohnheiten zu hinterfragen und zugunsten der Verkehrsträger des Umweltverbundes zu ändern. Die Wege zur Arbeit, zum Einkauf und zu Freizeiteinrichtungen, praktisch der gesamte Alltag muss in dieser Umbruchsituation neu organisiert werden. In dieser Phase der Neuorientierung trägt eine Betreuung und ausführliche Beratung zu den Mobilitätsmöglichkeiten in Bremen dazu bei, dass Verkehrsangebote des Umweltverbundes in die neue Mobilitätsgestaltung der Neubürger integriert werden.

Im Idealfall informiert sich der zukünftige Neubürger bereits vor seinem Umzug eigeninitiativ zu den verkehrlichen Möglichkeiten am neuen Wohnort. Dazu wird auf www.bremen.de eine Seite bereitgestellt, die alle nötigen Basisinformationen zu den Verkehrsmitteln des Umweltverbundes enthält. Das Konzept sieht vor, dass es zusätzlich eine offene Online-Bestellseite geben wird, über die der Neubürger individuelle Informationsmaterialien anfordern kann. Dem Neubürger wird damit die Möglichkeit gegeben, alle für ihn relevanten Informationen zu den Verkehrsmitteln des Umweltverbundes bereits vor dem Wohnortwechsel zu erhalten. Die Materialien zu den Verkehrsangeboten erreichen den Neubürger damit genau im entscheidenden Umbruchmoment.

Dieser Weg der Kontaktaufnahme wird vom Neubürger selbst initiiert und ist von außen nur schwer beeinflussbar. Um auch die Bremer Neubürger anzusprechen, die sich nicht selbständig über die verkehrlichen Möglichkeiten informieren, wurde gemeinsam beschlossen, dass alle Neubürger auf Grundlage der Daten des Einwohnermeldeamtes aktiv von der Stadt Bremen angesprochen werden.

Dazu erhält der Neubürger zeitnah nach seiner Anmeldung einen Mobilitätsbrief, der ihn in der Stadt begrüßt und ihn auf die verschiedenen Formen der Mobilitätsgestaltung hinweist. Es wurde festgelegt, dass der Mobilitätsbrief nicht direkt bei der Anmeldung im Einwohnermeldeamt ausgegeben, sondern dem Neubürger nach Hause gesendet wird. Durch das separate persönliche Anschreiben wird die Ansprachewirkung erhöht und das Übersehen des Dokuments zwischen den anderen Umzugsunterlagen minimiert.

Die Kontaktaufnahme mit dem Neubürger liegt so nah wie möglich am Umzugszeitpunkt, damit die Mobilitätsberatung einsetzen kann, bevor sich Verhaltensweisen bilden und festigen, die zu Lasten des Umweltverbundes gehen.

Analog dem Neubürger, der sich selbständig Informationen vor dem eigentlichen Umzug beschafft, wird ihm die Möglichkeit geboten, individuelle Informationsmaterialien zu bestellen.

Mit den Projektbeteiligten wurden dazu Flyer und Broschüren ausgewählt, die für die Mobilität am neuen Wohnort besonderes relevant sind. Aus diesem Angebot bestellt der Neubürger nur diejenigen, die für ihn tatsächlich interessant sind und mit denen er sich beschäftigen möchte.

Die individuelle Informationsbereitstellung vor allem aber persönliche Betreuung und Beratung des Neubürgers wirken verhaltensbeeinflussend. Anhand der Bestellungen und der zusätzlich abgefragten Angaben werden daher Personen identifiziert, die an einer Nutzung der Verkehrsmittel des Umweltverbundes interessiert sind. Es wurde festgelegt, diese Personengruppe gezielt weiter zu betreuen.

Zur effektiven Mobilitätsberatung wird ein telefonischer Kontakt zum Neubürger hergestellt. Die dazu notwendige Telefonnummer wird über das Angebot von Schnuppermöglichkeiten generiert. Der Neubürger hat zusätzlich zu den verschiedenen Flyern und Broschüren bereits mit Erhalt des Mobilitätsbriefs die Möglichkeit, sich verschiedene Schnupperangebote zu bestellen, die in den Projektsitzungen gemeinsam erarbeitet wurden. Voraussetzung für die Nutzung des Schnuppertickets des ÖPNV wird die Angabe einer Telefonnummer sein. Sie wird zunächst dazu verwendet die genauen Nutzungsmodalitäten des Tickets zu besprechen, bietet im weiteren Verlauf aber auch die Möglichkeit der persönlichen Beratung.

Das Angebot von verschiedenen attraktiven Schnuppermöglichkeiten dient auch der Responseerhöhung. Die Einladung kostenfreie Angebote in Anspruch nehmen zu können, steigert die Bereitschaft sich mit umweltverträglichen Verkehrsmitteln auseinanderzusetzen.

Potentielle Nutzer der Angebote des Bremer Umweltverbundes erhalten nach Nutzung der Schnupperangebote vertiefende Unterlagen.

Je nach Bestellverhalten und telefonischer Auskunft erhalten sie verschiedene Abo- bzw. Mitgliedschaftsanträge. Diesem Kontakt folgt erneut ein Telefonat, welches vornehmlich die herausgebildete verkehrliche Nutzung weiter festigen soll.

Sollten Neubürger im Anschluss einen Vertrag (z. B. ein VBN-JahresTicket) abschließen wollen, müssen sie sich selbst an den entsprechenden Anbieter wenden. Eine Datenweitergabe findet nicht statt.

3 Projektumsetzung

3.1.1 Projektablauf

Anhand des Konzepts wurde mit allen Beteiligten bereits ein fester Projektablauf definiert, den es umzusetzen gilt.

3.1.1.1 Offene Online-Bestellseite

Der ideale Neubürger beschäftigt sich bereits im Vorfeld des Umzugs mit den Gegebenheiten an seinem neuen Wohnort. Um die Information zu den Verkehrsmitteln des Umweltverbundes präsent zu gestalten, wird es auf www.bremen.de eine Übersicht über alle relevanten Verkehrsmittelträger mit den entsprechenden Informationen geben. Zusätzlich zu der Übersicht wird die Seite einen Link zu einer offenen Online-Bestellseite enthalten. Auf dieser Seite kann sich der zukünftige Neubürger bereits seine benötigten Informationen bestellen. Diese werden ihm nach Hause gesendet, so dass er bereits vor und während des Umzugs alle für ihn wichtigen Informationen zu den Verkehrsmitteln des Umweltverbundes vorliegen hat.

Diese Bestellmöglichkeit stellt den Idealfall dar. Die Aktivierung dieses Informationsprozesses vor dem Umzug ist sehr schwierig, da die Aktivität vom zukünftigen Neu-Bremer selbst ausgehen muss.

3.1.1.2 Versand Mobilitätsbrief

Neubürger, die sich nicht im Vorfeld über die verschiedenen Mobilitätsmöglichkeiten in Bremen informieren, werden aktiv aufgefordert sich mit dem Thema auseinanderzusetzen. Dazu wird dem Neubürger nach seiner Anmeldung in Bremen ein Mobilitätsbrief mit einem Bestellbogen zugesendet.

Der personalisierte Brief erfüllt zum einen die Funktion den Neubürger in der neuen Stadt willkommen zu heißen. Zum anderen verweist er darauf, dass mit dem beiliegenden Bestellbogen kostenlose Informationen zu den verschiedenen Verkehrsmitteln des Umweltverbundes angefordert werden können.

Die individuelle Betreuung des Neubürger wird sowohl durch das persönliche Anschreiben deutlich als auch durch die Möglichkeit sich nur die Informationen zu bestellen, die wirklich interessant sind. Der Neu-Bremer kann seine Informationen schriftlich mittels beigelegtem Rückumschlag, online via persönlichem Benutzername und Passwort oder telefonisch über das Neubürgertelefon bestellen.

Voraussetzung für die persönliche und zeitnahe Kontaktaufnahme mit den Neu-Bremern ist, dass das Einwohnermeldeamt die Anmelde Daten regelmäßig zur Verfügung stellt.

3.1.1.3 Motivation der Nichtantworter

Nach einem definierten Zeitraum werden die Neu-Bremer, die auf den ersten Versand des Mobilitätsbriefes nicht reagiert haben, erneut kontaktiert. Die erneute Kontaktaufnahme hat einen Erinnerungseffekt und erhöht die Antwortquote, was letztlich bedeutet, dass sich mehr Personen mit den Möglichkeiten des Umweltverbundes auseinandersetzen.

Die Motivation der Nichtantworter erfolgt zunächst analog dem Versand des Mobilitätsbriefes. Der Neubürger erhält ein Anschreiben, einen Bestellbogen und einen Rückumschlag. Auch hier kann die Bestellung der individuellen Informationsmaterialien schriftlich, online oder telefonisch erfolgen.

Die Ausgestaltung der Erinnerung wird im Pilotjahr variiert, um die optimale Erinnerungsform festzustellen. Die genaue Ausgestaltung der Variation muss noch festgelegt werden, denkbar ist der Versand einer Postkarte, die lediglich erneut auf die online-Bestellmöglichkeit verweist.

3.1.1.4 Versand Informationsmaterialien

Die bestellten Informationsmaterialien werden unmittelbar nach Eingang der Bestellung zusammengestellt und mit einem entsprechenden Anschreiben versendet.

Ab dem Projektschritt des Versands des Informationsmaterials ist es unerheblich, ob die Bestellung bereits vor dem Umzug über die offene Online-Bestellseite oder als Reaktion auf das persönliche Anschreiben nach dem Umzug eingegangen ist. Die weitere Betreuung ist für alle Neubürger identisch.

3.1.1.5 Vergabe Schnupperangebot

Auf dem Bestellbogen werden verschiedene Schnupperangebote offeriert. Jeder Neubürger hat die Möglichkeit diese in Anspruch zu nehmen.

Um diese attraktiven Angebote nutzen zu können, ist es allerdings zwingend erforderlich, dass eine Telefonnummer angegeben wird. Der Neubürger wird vor Versand des ÖPNV-Schnuppertickets angerufen, um die Angaben zur aktuellen Ticketnutzung zu überprüfen und weitere Fragen wie Nutzungszeitraum und nutzende Person, zu klären. So kann sichergestellt werden, dass Kannibalismuseffekte bei den Schnuppertickets vermieden werden, denn es ist nicht das Ziel jemanden, der bereits im Besitz einer Zeitkarte für den Bremer Nahverkehr ist, ein Angebot testen zu lassen, welches bereits bekannt ist.

Darüber hinaus werden diese Gespräche den Charakter erster Beratungsgespräche zum zukünftigen Mobilitätsverhalten haben.

Im Anschluss an das Telefonat werden die Schnupperangebote versendet.

3.1.1.6 Versand Vertrag

Anhand der bestellten Materialien, der angeforderten Schnupperangebote und der weiteren Parameter, die auf dem Bestellbogen abgefragt werden, werden Personen identifiziert, bei denen

die Chance besteht, dass sie ihr zukünftiges Mobilitätsverhalten zu Gunsten des Umweltverbundes ändern. Als Segmentierungskriterien dienen dabei die momentane Verkehrsmittelnutzung, die Art der hauptsächlich genutzten Fahrkarte, sowie das Bestellverhalten aus den angebotenen Mobilitätsbereichen.

Es wird genau analysiert, welche weiteren Angebote je Person folgen sollen. Die Spannbreite reicht von Abo-Verträgen, CarSharing Angeboten über ADFC-Mitgliedschaften bis hin zu wichtigen Zusatzmaterialien, die noch nicht auf dem Bestellbogen angeboten wurden.

Um das Interesse des Neubürgers zu den einzelnen Angeboten genauer zu prüfen, wird dieser erneut angerufen. Das Telefonat dient sowohl der Beratung, welche weiteren Angebote für ihn interessant sind, als auch dem vorbereitenden Verkauf.

Im Anschluss an das Gespräch werden die relevanten Verträge und Materialien zusammen mit einem Anschreiben an den Neubürger versendet.

Personen, die grundsätzlich kein Interesse an Informationen und Serviceleistungen haben (in aller Regel auch MIV-affine Typen), werden nicht weiter betreut.

3.1.1.7 Telefonisches Beratungsgespräch

Dem Versand der entsprechenden Verträge folgt ein letztes telefonisches Beratungsgespräch. Es dient erneut der Beratung und der Festigung des herausgebildeten verkehrlichen Nutzens.

Mit diesem letzten Telefonat endet die Betreuung des Neubürgers.

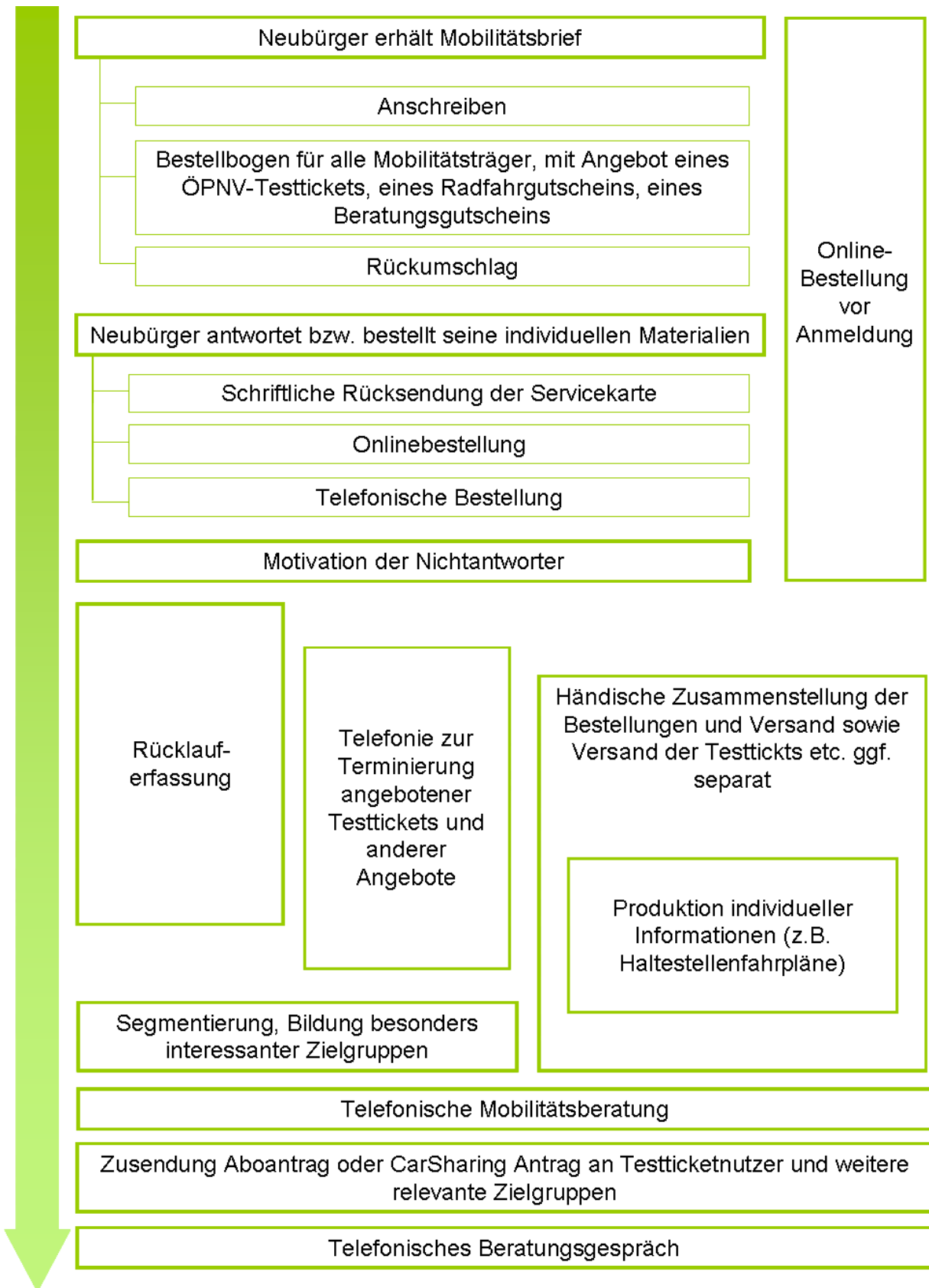
Hat der Neubürger im Anschluss Interesse daran einen Vertrag (z.B. beim VGN, ADFC oder cambio) abzuschließen, so muss er sich selbständig an die entsprechenden Anbieter wenden, da keine Datenweitergabe stattfindet.

3.1.1.8 Neubürgertelefon

Während des gesamten Betreuungszeitraums hat der Neubürger jederzeit die Möglichkeit das Neubürgertelefon anzurufen. An der Hotline werden Informationsmaterialbestellungen aufgenommen, Fragen zum Projekt beantwortet als auch weitere Anliegen bearbeitet bzw. weitergeleitet.

Insgesamt wird der Neubürger ca. 2,5 Monate intensiv betreut und in den ersten Wochen am neuen Wohnort bei seiner Verkehrsmittelwahl unterstützt.

Abb. Ablauf Mobilitätsberatung für Neubürger in Bremen



3.1.2 Materialien

Neben den bestellbaren Informationsmaterialien, die zum größten Teil bereits im Bestand der Projektbeteiligten vorhanden sind, werden für den Mobilitätsbrief und den weiteren schriftlichen Dialog mit dem Neubürger Kommunikationsmittel benötigt.

Das Design der Kommunikationsmittel wurde in mehreren Sitzungen gemeinsam erarbeitet, wobei festgelegt wurde, dass die Materialien (Anschreiben, Bestellbogen, Umschläge) regelmäßig überarbeitet werden müssen. Da sich sowohl Layout und Design als auch Verfügbarkeit und Gültigkeit der Informationsmaterialien in regelmäßigen Abständen ändern, muss dies bei der Gestaltung der Online-Bestellseiten als auch bei der Produktion des Bestellbogens berücksichtigt werden. Die regelmäßige Überarbeitung des Bestellbogens wird darüber hinaus dafür genutzt das Angebot an Informationsmaterialien zu optimieren.

Um den Umweltaspekt des Projektes zu unterstreichen, ist bei den zu produzierenden Materialien (Anschreiben, Bestellbogen, Versandumschläge) auf Umweltverträglichkeit Wert zu legen. Neben einem CO₂-neutralen Versand, gibt es beispielsweise die Möglichkeit Recyclingpapiere zu verwenden, auf klimaneutralen Druck oder FSC-Zertifizierungen zu achten.

3.1.2.1 Versandumschlag

Der Versandumschlag trägt das Logo der Stadt Bremen sowie die Firmierung des zuständigen Senators um den offiziellen Charakter des Briefes zu unterstreichen.



3.1.2.2 Rücksendeumschlag

Für eine einfache postalische Rücksendung des Bestellbogens liegt dem Mobilitätsbrief ein Rücksendekuvert bei. Als Rücksendeadresse wird eine Bremer Postfachadresse gewählt.

3.1.2.3 Anschreibenpapier

Der Briefbogen stellt mit der Abbildung der Bremer Stadtsilhouette einen starken optischen Bezug zur Stadt her und wird für jede schriftliche Kommunikation mit dem Neubürger im Rahmen des Projektes genutzt.

Um die Ansprache nichtdeutschsprachiger Neubürger ebenfalls zu gewährleisten, gibt es eine kurze Erklärung des Projektes in den wichtigsten Sprachen auf der Rückseite des Erstanschreibens. Statistiken belegen, dass polnisch, englisch, bulgarisch, türkisch, spanisch und russisch von einer Vielzahl nichtdeutscher Neubürger gesprochen wird.

Ein wichtiger Bestandteil des Erstanschreibens ist der QR-Code. Er animiert den Neubürger zum Aufrufen der passwortgeschützten Online-Bestellseite mittels Smartphone oder Tablet um so die Bestellung ohne Verzögerung aufzugeben.



3.1.2.4 Bestellbogen

Die Silhouette des Anschreibens findet sich als verbindendes Element im Inneren des Bestellbogens wieder. Der Bestellschein dient der Übersicht und der Bestellung der individuellen Informationsmaterialien. Es wurde festgelegt, dass die Abbildung der bestellbaren Materialien das komplette Cover der jeweiligen Flyer zeigen soll um so die Wiedererkennbarkeit des Produkts zu gewährleisten.

Auch auf dem Bestellbogen ist der QR-Code ein wichtiger Bestandteil. Animiert er auch hier den Neubürger zum Aufrufen der passwortgeschützten Online-Bestellseite mittels Smartphone oder Tablet um so die Bestellung ohne Verzögerung aufzugeben.

3.1.3 Informationsmaterialien

Für die multimodale Mobilitätsberatung der Neubürger ist es wichtig Informationsmaterialien aller Verkehrsmittel des Umweltverbundes anzubieten.

Gemeinsam mit allen Projektbeteiligten wurden nachfolgende Flyer und Broschüren für den Projektstart ausgewählt.

Pläne und Tickets für den ÖPNV in und um Bremen

- VBN Tickets 2014
- MIA - Das Abo-Ticket
- BOB - Das Konto-Ticket
- VBN-Karte 2014
- Liniennetzplan
- Nachtliniennetzplan
- individuelle Linienfahrpläne
- individuelle Aushangfahrpläne

Freizeittipps und Sehenswürdigkeiten

- VBN-Ausflugstipps
- On Tour
- Ab ins Grüne

Interessantes rund ums Rad

- Fahrrad-Stadtplan Bremen
- Bremer Stadtweg
- Rund ums Blockland
- rad&touren
- Service am Hauptbahnhof
- Rundum mobil mit dem Faltrad

Mobil über die Weser

- Fährverbindungen
- Hal över

CarSharing-Angebote in Bremen

- cambio CarSharing
- E-CarSharing

3.1.4 Schnupperangebote

Um das Interesse an den Verkehrsmitteln des Umweltverbundes zu erhöhen und mit den Neubürgern in den Dialog zu kommen, werden auf dem Bestellbogen Schnupperangebote offeriert. Sie laden den Neubürger ein, bestimmte Angebote zu testen um sich von den Vorteilen der Verkehrsmittel des Umweltverbundes zu überzeugen. Daneben erfüllen Sie die wichtige Funktion die Telefonnummer des Neubürgers zu generieren um in den persönlichen telefonischen Dialog treten zu können.

In der derzeitigen Konzeption wurden unter Einbeziehung aller Beteiligten folgende Angebote festgelegt:

- Schnupperticket für den ÖPNV
- Gutschein für eine Neubürgerradtour
- Gutschein für eine individuelle Radroutenberatung

3.1.5 Vertiefungsangebote

Auf Grundlage des bestellten Informationsmaterials und der ausgewählten Schnupperangebote werden Segmente von besonders interessanten Zielgruppen gebildet. Diese werden weiter betreut, um das gezeigte Interesse an den Verkehrsmitteln des Umweltverbundes zu vertiefen. Dazu erhalten sie zielgruppengerechte Vertragsangebote.

Mit den Projektbeteiligten wurden folgende Vertiefungsangebote erarbeitet:

- MIA – Das Abo-Ticket
- BOB – Das Konto-Ticket
- Mitgliedschaft cambio für BSAG-Kunden ohne Anmeldegebühr
- Mitgliedschaft cambio für Nicht-BSAG-Kunden wird Anmeldegebühr in Fahrtguthaben umgewandelt
- Mitgliedschaft ADFC für 1 Jahr rabattiert

Der Senator
für Umwelt, Bau und Verkehr



Der CO₂-neutrale Versand
mit der Deutschen Post



**Der Senator
für Umwelt, Bau und Verkehr**



Der Senator für Umwelt, Bau und Verkehr
Postfach 12345 · 28195 Bremen

Max Mustermann
Musterstraße 2
12375 Bremen

Mobil in Bremen

Sehr geehrter Herr Mustermann,

wir heißen Sie ganz herzlich in Ihrer neuen Stadt willkommen!

Wir hoffen, dass Sie sich schon etwas eingelebt haben und sich bei uns wohlfühlen.

Um Ihnen das Zurechtfinden in Bremen zu erleichtern, möchten wir Ihnen die Möglichkeit bieten, sich kostenlos ganz individuelle Informationen rund um die Themen Mobilität, Verkehr und Freizeit zusammenzustellen.

Beiliegend erhalten Sie daher einen Bestellschein, mit dem Sie verschiedene Informationen anfordern können. Einfach die gewünschten Materialien ankreuzen und im mitgesendeten Rückumschlag an uns zurückschicken. In wenigen Tagen halten Sie dann Ihr kostenfreies Informationspaket in den Händen.



Sie können sich Ihre Informationen natürlich auch online bestellen. Einfach unter www.webadresse.de/neubuerger-bremen mit Ihrem persönlichen **Benutzernamen: XXxxxxxx** und zugehörigem **Passwort: xxXXXXX** einloggen und alles für Sie Wichtige aussuchen.

Alternativ scannen Sie einfach den nebenstehenden QR-Code mit Ihrem Smartphone oder Tablet ein.

Auf diese Weise möchten wir dazu beitragen, dass Sie Bremen von Beginn an genießen können. Seien Sie mobil, erkunden und erleben Sie Ihre neue Heimat – mit Bus, Bahn und Zug, auf dem Rad, zu Fuß oder sogar mit der Fähre.

Wenn Sie die öffentlichen Verkehrsmittel einmal unverbindlich testen möchten, bestellen Sie einfach ein kostenfreies Schnupperticket. Als Neubürgerin oder Neubürger sind Sie damit eine Woche lang kostenlos im Bremer Stadtgebiet unterwegs. Vergessen Sie nicht Ihre Telefonnummer anzugeben, damit einer unser Mitarbeiter Sie anrufen kann, um alles Weitere zum Schnupperticket mit Ihnen abzustimmen.

Falls Sie weitere Fragen zu diesem Angebot haben, rufen Sie einfach unser Neubürgertelefon an: 0421 – 123 456 789.

Es grüßt Sie herzlich



Mobil über die Weser



Fäherverbindungen

Abfahrtszeiten und Kosten der 3 Fähren im Bremer Norden



Hal över

Mit der Fähre zu beliebten Ausflugszielen

CarSharing-Angebote in Bremen



cambio CarSharing

Übersicht zu den Angeboten und Stationen in Bremen



E-CarSharing

Hiliquos adicide ntiaturio eatur?

Kontakt

Freie Hansestadt Bremen

Der Senator für Umwelt, Bau und Verkehr

Postfach 12345

00000 Bremen

Titelbild: © Ingrid Krause | BTZ Bremer Touristik-Zentrale (www.bremen-tourismus.de)

Der Senator
für Umwelt, Bau und Verkehr

Freie
Hansestadt
Bremen



Schnupperangebote

Sie kennen das Bus und Bahnangebot in Bremen noch nicht?

Vielleicht haben Sie Interesse an einem kostenlosen ÖPNV-Schnupperticket für Bremen?



Ja, gerne

1

2

3

4

älteste Person im Haushalt (Hh.)
zweitälteste Person im Hh.
drittälteste Person im Hh.
viertälteste Person im Hh.

Bitte unbedingt Ihre Telefonnummer zur Terminabsprache angeben:

Vorwahl Telefon

Haben Sie Interesse Bremen gemeinsam mit anderen Neubürgern bei einer Radtour zu entdecken?

Ja, gerne

1

2

3

4

Möchten Sie einenutschein für eine individuelle Radroutenberatung bestellen?

Ja, gerne

1

2

3

4

Mobil in Bremen

Bestellbogen

Stellen Sie sich Ihr kostenloses Kennenlernpaket zusammen.

Bitte beantworten Sie für sich und ggf. für weitere in Ihrem Haushalt lebende Personen folgende Fragen:

Nutzen Sie bereits den Öffentlichen Nahverkehr in Bremen?

	1	2	3	4
Ja, täglich bis mehrmals pro Woche	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ja, unregelmäßig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nein, noch gar nicht	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Falls ja, welche Fahrkarte verwenden Sie?

EinzelTicket /4er-Ticket/BOB	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7-TageTicket/MonatsTicket	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
MIA-Ticket/JobTicket	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Mobil in Bremen

Stellen Sie sich hier Ihr persönliches Informationspaket zusammen. In wenigen Tagen können Sie die Materialien in den Händen halten.

Das Infomaterial wird an folgende Adresse gesendet.

Bitte korrigieren Sie gegebenenfalls nicht korrekte Angaben.

Max Mustermann

Musterstraße 7A

01234 Bremen

Alternativ können Sie Ihre Bestellung auch online unter www.webadresse.de/bremen-neubuerger mit folgendem Log-in aufgeben:

Benutzername: fcefrjrvuopwenv

Passwort: rhgvdfkjfüoasjvü



Für Smartphone- oder Tablet-Anwender:

Einfach den QR-Code scannen und sofort auf die Website kommen.

Haben Sie Anregungen für uns, dann lassen Sie es uns wissen:

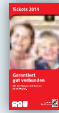
.....
.....
.....

Haben Sie Fragen, Wünsche oder Sonstiges?

Rufen Sie uns an.

**Neubürgertelefon:
0421 123 456 789**

Pläne und Tickets für den ÖPNV in und um Bremen



VBN Tickets 2014

Übersicht über alle Fahrkarten im Verkehrsverbund Bremen/Niedersachsen (VBN)



MIA - Das Abo-Ticket

Einstecken, einsteigen, losfahren - ein Jahr mobil sein und Geld sparen



BOB - Das Konto-Ticket

Für alle Gelegenheitsfahrer - ganz entspannt und bargeldlos Bus und Bahn fahren



VBN-Karte 2014

Übersicht über die regionalen Bus- und Bahnlinien, die Sie direkt ans Ziel bringen



Linienetzplan

Alle Bus- und Straßenbahnlinien auf einen Blick



Nachtliniennetzplan

Alle Nachtlinien inkl. Abfahrtszeiten

Linienfahrpläne

Bitte tragen Sie hier die gewünschten Liniennummern ein:



Hier ankreuzen und wir suchen für Sie die zu Ihrer Adresse passenden Fahrpläne heraus.

Ihr Aushangfahrplan mit den Abfahrtszeiten auf einen Blick

Haltestelle

Linie

Richtung

Freizeit Tipps und Sehenswürdigkeiten



VBN-Ausflugstipps

Auswahl von Ausflugszielen im VBN-Land



On Tour

Bremen mit Bus und Bahn entdecken



Ab ins Grüne

Ausgewählte Rad- und Wanderrouten in Bremens Umgebung

Interessantes rund ums Rad



Fahrrad-Stadtplan Bremen

Radwege und -routen, für Radler besonders geeignete KFZ-arme Straßen u.v.m. finden Sie in diesem Stadtplan



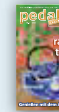
Bremer Stadtweg

Mit dem Rad vorbei an Bremer Sehenswürdigkeiten



Rund ums Blockland

Erfahren Sie Bremens schönste Radtour



rad&touren

Überblick über geführte Touren vom Allgemeinen Deutschen Fahrrad-Club (ADFC)



Service am Hauptbahnhof

Infos zum Parken und Reparieren von Fahrrädern



Rundum mobil mit dem Faltrad

Mit dem Faltrad von ADFC und BSAG sind Sie immer gut unterwegs

**Der Senator
für Umwelt, Bau und Verkehr**



Der Senator für Umwelt, Bau und Verkehr
Postfach 12345 · 28195 Bremen

Max Mustermann
Musterstr. 2
12375 Bremen

Mobil in Bremen

Sehr geehrter Herr Mustermann,

wir hoffen, dass Sie sich mit Ihrer neuen Stadt bereits ein wenig vertraut machen konnten. Vor einigen Tagen haben wir Ihnen einen Bestellschein zugesandt, mit dem Sie sich **kostenlos individuelle Informationen** für Ihre Mobilität in Bremen zusammenstellen können.

Sollte der Bestellbogen im Umzugstrubel und den vielen Erledigungen, die ein Ortswechsel mit sich bringt, einfach untergegangen sein, senden wir Ihnen sicherheitshalber anbei ein neues Exemplar. Kreuzen Sie einfach die gewünschten Materialien an und senden Sie den Bogen im beiliegenden Kuvert an uns zurück.



Sie können sich Ihre Informationen natürlich auch online bestellen. Einfach unter www.webadresse.de/neubuerger-bremen mit Ihrem persönlichen **Benutzernamen: XXxxxxxx** und zugehörigem **Passwort: xxXXXXX** einloggen und alles für Sie Wichtige aussuchen.

Alternativ scannen Sie einfach den nebenstehenden QR-Code mit Ihrem Smartphone oder Tablet ein.

Wenn Sie die Möglichkeit der öffentlichen Verkehrsmittel einmal unverbindlich testen möchten, bestellen Sie einfach ein **kostenfreies Schnupperticket**. Als Neubürgerin oder Neubürger sind Sie damit eine Woche lang kostenlos im Bremer Stadtgebiet unterwegs. Vergessen Sie nicht Ihre Telefonnummer anzugeben, damit einer unserer Mitarbeiter Sie anrufen kann, um alles Weitere zum Schnupperticket mit Ihnen abzustimmen.

Falls Sie Fragen zu diesem Angebot haben, rufen Sie einfach unser Neubürgertelefon an: **0421 – 123 456 789**.

Es grüßt Sie herzlich



**Der Senator
für Umwelt, Bau und Verkehr**



Der Senator für Umwelt, Bau und Verkehr
Postfach 12345 · 28195 Bremen

Max Mustermann
Musterstr. 2
12375 Bremen

Mobil in Bremen

Sehr geehrter Herr Mustermann,

haben Sie vielen Dank für Ihr Interesse an den verschiedenen Möglichkeiten in Bremen mobil zu sein und das Ausfüllen unseres Bestellbogens. Anbei erhalten Sie Ihr **persönliches Informationspaket**.

Wir wünschen Ihnen viel Spaß beim Entdecken von Bremen und Umgebung und hoffen Ihnen bei Ihrer Verkehrsmittelwahl geholfen zu haben.

Sollten Sie weitere Informationsmaterialien benötigen – etwa zu Themen rund ums Fahrrad, CarSharing oder dem öffentlichen Nahverkehr – kontaktieren Sie uns bitte. Nutzen Sie dazu ganz einfach unser Neubürgertelefon unter **0421 – 123 456 789**. Unsere Mitarbeiter stehen Ihnen gerne telefonisch zur Verfügung.

Es grüßt Sie herzlich



Schnupperticketversand

**Der Senator
für Umwelt, Bau und Verkehr**



Der Senator für Umwelt, Bau und Verkehr
Postfach 12345 · 28195 Bremen

Max Mustermann
Musterstr. 2
12375 Bremen

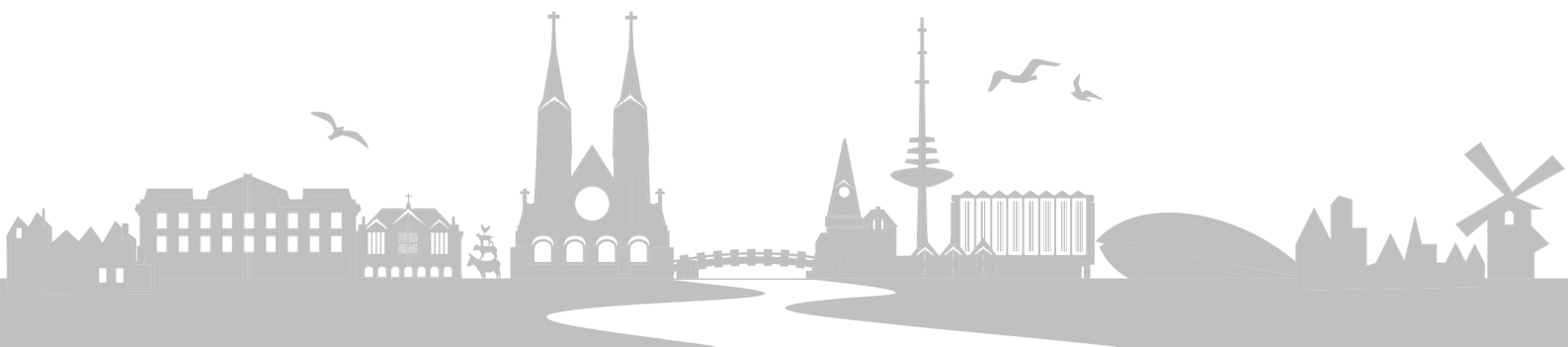
Mobil in Bremen

Sehr geehrter Herr Mustermann,

haben Sie vielen Dank für Ihr Interesse an den verschiedenen Möglichkeiten in Bremen mobil zu sein und das Ausfüllen unseres Bestellbogens. Anbei erhalten Sie nun Ihr **persönliches Schnupperticket**. Damit können Sie sich eine Woche lang kostenlos im ganzen Bremer Stadtgebiet von den Vorzügen der öffentlichen Verkehrsmittel überzeugen.

Bei Interesse an weiteren Informationsmaterialien – etwa zu Themen rund ums Fahrrad, CarSharing oder dem öffentlichen Nahverkehr – melden Sie sich bitte. Rufen Sie dazu ganz einfach unser Neubürgertelefon unter **0421 – 123 456 789** an. Unsere Mitarbeiter stehen Ihnen gerne telefonisch zur Verfügung.

Es grüßt Sie herzlich



**Der Senator
für Umwelt, Bau und Verkehr**



Der Senator für Umwelt, Bau und Verkehr
Postfach 12345 · 28195 Bremen

Max Mustermann
Musterstr. 2
12375 Bremen

Mobil in Bremen

Sehr geehrter Herr Mustermann,

vielen Dank, dass Sie sich am 01.01.2014 Zeit für das Telefonat genommen haben.
Heute erhalten Sie die von Ihnen gewünschten Materialien.

MIA – Das Abo-Ticket inkl. Antrag

BOB – Das Konto-Ticket inkl. Antrag

Mitgliedschaft cambio

Mitgliedsantrag ADFC

Fahrrad-Stadtplan Bremen

Liniennetzplan

Fährverbindungen

... Auflistung der jeweiligen Materialien

Sollten Sie Fragen oder Interesse an weiterführenden Informationen haben, dann rufen Sie uns einfach an: **0421 – 123 456 789**. Unsere Mitarbeiter stehen Ihnen gerne telefonisch zur Verfügung.

Es grüßt Sie herzlich

