

STATTAUTO Informationen 3 / 2004

STATTAUTO München - CarSharing, Kapuzinerstraße 39a, 80469 München

Email: info@stattauto-muenchen.de - Internet: www.stattauto-muenchen.de

München, 15.11.2004

Inhalt:

1. Gedanken zum Thema „Wachstum“
2. Über positive Bewertungen, Fehler, Kritik und „gelbe Engel“
3. Der berufspädagogische Auftrag von STATTAUTO München
4. Das Gautinger Modell macht Schule: in Haar (Station HR)
5. Sonstiges

Sehr geehrte STATTAUTO-Teilnehmer/innen,

hier die Daten zum aktuellen Entwicklungsstand von STATTAUTO München:

	Oktober 2004	Okt. 2003	Okt. 2002	Okt. 2001
Teilnehmer	4.770	4.270	3.650	3.200
Autos	190	173	147	133
Stationen	63	60	57	49

1. Gedanken zum Thema „Wachstum“

Die Entwicklungsübersicht (siehe oben) bildet seit 1993 den obligatorischen Einstieg bei unseren STATTAUTO Informationen und wir haben uns schon oft die Frage gestellt: Wird diese Art der Selbstbetrachtung nicht allmählich langweilig für unsere Teilnehmer/innen? Wir können doch immer nur die gleichen Ergebnisse präsentieren: die Abstände zu den Vorjahreszeiträumen ähneln sich – lineares Wachstum – völlig unspektakulär – einfach langweilig! Bei genauerer Betrachtung der Lage kommen wir aber regelmäßig zum Ergebnis: NEIN, wir langweilen lieber weiter und berichten und dafür gibt es mehrere Gründe:

- Da sind z.B. die ca. 2.000 Neu-Teilnehmer aus den letzten 2 Jahren, denen diese Berichts-Routine noch nicht so geläufig ist und für die ist es sicherlich interessant (für die „Alten“ gelegentlich auch).
- Und da gibt es diverse Fachleute, die uns kritisieren, wir würden im Marketing alles falsch machen, was man nur falsch machen könne, und eigentlich dürften wir überhaupt nicht „wachsen“. Auch sie lesen unsere Informationen und wir denken, sie sollen über unsere Entwicklung informiert bleiben.
- Bei jenen Fachleuten herrscht vielfach auch die Meinung vor, dass die Menge und Qualität der eingesetzten Werbemittel entscheidend sei für die Entwicklung des Carsharing und damit auch die Höhe der eingesetzten Geldmittel. Das stimmt unseres Erachtens aber nur bedingt. Außerdem ist uns kein einziger Fall im deutschen Carsharing bekannt, bei dem sich ein hoher Werbeaufwand betriebswirtschaftlich „gerechnet“ hätte – es sei denn, der Aufwand wird aus Mitteln „Dritter“ finanziert.

STATTAUTO München wächst allmählich und stetig, obwohl wir zugegebenermaßen über keine ausgeklügelte Marketingstrategie verfügen. Wir konzentrieren uns bei der Arbeit lieber auf die Sicherung und Verbesserung der Dienstleistungsqualität. Hier gibt es genügend zu tun, insbesondere bei der steigenden Anzahl der Teilnehmer/innen, der Fahrzeuge und Stationen. Und wenn unsere Arbeitsergebnisse noch von unseren Teilnehmern/innen respektiert und geschätzt werden, dann honorieren sie unsere Arbeit durch „Weiterempfehlung“. Nach Meinung von anderen Marketingexperten ist dies sogar das stärkste Werbeinstrument für eine komplexe Dienstleistung wie Carsharing und nicht die Masse der verteilten, glänzenden Werbemittel.

Diese Meinung teilen wir und aus diesem Grund werden wir auch künftig – bei knappen Mitteln - unsere Prioritäten so setzen wie bisher. Im besten Fall werden wir Ihnen dann auch künftig, vergleichbar „langweilige“ Zahlen präsentieren können – wie oben.

2. Über positive Bewertungen, Fehler, Kritik und „gelbe Engel“

Wir wissen aus vielen Gesprächen, dass unsere Teilnehmer/innen unsere Arbeit (sehr) positiv bewerten. Besonders erfreulich ist es natürlich, dass diese mehr subjektiven Eindrücke auch in der **Teilnehmerbefragung des MVV vom Herbst 2002** bestätigt wurden: 79% aller Wertungen auf die Frage nach der Globalzufriedenheit mit unserer Dienstleistung entfielen auf „sehr zufrieden“ oder „vollkommen zufrieden“ und Dr. Krietemeyer (MVV) berechnete dann noch die durchschnittliche „Traumnote von 1,98“ (vgl. auch bei uns im Internet: MVV-Studie 2002 – Artikel von Dr. Krietemeyer für „Der Nahverkehr 9 / 2003“)

Völlig überraschend kam für uns dann - wenig später - die Beurteilung durch **Stiftung Warentest** (vgl. TEST-Heft 7 / 2004 – Juli-Ausgabe): Auch hier erhielten wir mit der Note 1,8 eine gute Bewertung und den 2. Platz unter 14 getesteten Carsharing – Organisationen. Von der Tatsache, dass wir getestet wurden, haben wir erst relativ spät erfahren (März 2004). Die „Geheimagenten“ der Stiftung Warentest wurden bereits im Herbst 2003 bei uns eingeschleust und konnten völlig unentdeckt ihre Testreihen durchführen: Erst als alles vorbei war, wurden wir von der Stiftung informiert.

Besonders interessant ist dann noch die darauf folgende „Bewertung“ von Philip Wolff in: *Süddeutsche Zeitung Nr.156, Freitag, den 09. Juli 2004, Seite 34* (auch nachzulesen bei uns im Internet). Philip Wolff hatte die Pressemitteilungen der Stiftung Warentest erhalten und zum Anlass genommen, eigene umfassende Recherchen anzustellen. Sein Ergebnis veröffentlichte er dann in der SZ unter dem Titel:

„Stattauto“ bringt die Stadt zum Sieg“ - Stiftung Warentest lobt das Münchner Autoleih-System.
und im Text war dann noch zu lesen: **„Ein Münchner Erfolgsmodell: Die Stiftung Warentest beurteilt „Stattauto“ jetzt als deutschlandweit besten lokalen Carsharing-Anbieter.“**

Im Testheft war doch lediglich zu lesen, dass wir den 2. Platz erlangt hatten – wie kann er uns dann zum Sieger erklären? Erst nach genauerem Hinschauen merkt man die Feinheiten: STATTAUTO München ist für ihn (lt. Stiftung Warentest) **der beste lokale Carsharing – Anbieter**. Und das ist wiederum richtig. Die Tatsache, dass das System „DB Carsharing“ zum Testsieger erklärt wurde, interessierte ihn wohl recht wenig, da ja das System „DB Carsharing“ in München auf unser System zurückgreift im Rahmen einer sogenannten Franchise - Vereinbarung. Wir bedanken uns bei Philip Wolff für seinen positiven Artikel.

Nach so viel Positivmeldungen wollen wir aber nicht verschweigen, dass auch wir gelegentlich **Fehler** machen oder von unseren Teilnehmern/innen kritisiert werden. Kein System kann absolut fehlerfrei sein und wir sind dankbar für **Kritik**. Wir nehmen Kritik zum Anlass, den Fall bzw. Fehler gründlich zu analysieren und – wenn erforderlich - unsere Betriebsabläufe zu überdenken, ggf. neu zu strukturieren und zu optimieren. Denn wir gehen davon aus, dass der offene, kompetente Umgang mit Kritik eine entscheidende Bedingung für die qualitative Entwicklung unseres Systems ist. Das machen wir nicht nur in Ihrem, sondern auch in unserem eigenen Interesse: Je weniger Störungen im System – desto lockerer und lustvoller unsere Arbeit.

Da gibt es aber auch noch einen anderen bedeutsamen Punkt. Nennen wir ihn mal „Krisenintervention“ oder „Störungsstelle“. Störungen im System gibt es ja nicht nur, weil Mitarbeiter von STATTAUTO Fehler machen können, sondern weitaus häufiger, weil Teilnehmer/innen Fehler machen oder technische Probleme auftreten (z.B. am Fahrzeug). In solchen Fällen ist es wichtig, dass wir Ressourcen bereit halten, um – wenn möglich – zügig Abhilfe oder gar Ersatz schaffen zu können: Beratung über Rufbereitschaft, Hilfen vor Ort oder gar Fahrzeugersatz. Unser Oberexperte in solchen Fällen ist (bekanntlich) Günther Weinrich und bei dieser Gelegenheit sollten wir vom STATTAUTO - Team uns einmal recht herzlich bedanken für seine vorzügliche Arbeit. Übrigens: er hat sich inzwischen ein **gelbes T-Shirt mit STATTAUTO - Logo** auf der Brust besorgt. Das trägt er am liebsten beim Noteinsatz vor Ort. Das beflügelt sein Gefühl, ein „gelber Engel“ zu sein.

3. Der berufspädagogische Auftrag von STATTAUTO München

Wenn wir uns in diesen STATTAUTO Informationen mal über unser Selbstverständnis auslassen, dann darf natürlich der Aspekt nicht fehlen, der unsere innerbetrieblichen Abläufe entscheidend prägt. STATTAUTO München ist **ein Betrieb zur Förderung der beruflichen und sozialen Integration** von Personen, die auf dem allgemeinen Arbeitsmarkt als benachteiligt gelten – vor allem sogenannte „bedürftige“ Langzeitarbeitslose mit Sozialhilfebezug (künftig: Arbeitslosengeld II). Wir wollen diesen Menschen ein interessantes und attraktives Lernfeld bieten, damit sie ihre beruflichen und sozialen Kompetenzen nachhaltig verbessern und sich schließlich auf dem allgemeinen Arbeitsmarkt bewähren können – ohne sozialstaatliche Alimentation.

Dieser Zielsetzung haben wir uns von Beginn an verpflichtet. Es war relativ zufällig, dass wir in unserem Verein neben den betrieblichen Sozialisationsfeldern in den Bereichen **Kfz-Reparatur, Fahrradreparatur** (Namen der Betriebe früher: AWS und A&F – heute: A24) oder **Garten- und Landschaftsbau** (ÖKOMOBIL) auch noch die Dienstleistung **Carsharing** integriert haben. Alle Aktivitäten dienen im Endeffekt den berufspädagogischen Zwecken des Trägervereins. Bei der Wahl der jeweiligen Dienstleistung musste nur eine Bedingung erfüllt sein: der Betrieb muss genügend Beschäftigungs- und Qualifizierungsmöglichkeiten für unsere Zielgruppen bieten. Das trifft bei STATTAUTO München in besonderer Weise zu – vor allem in den Bereichen „Fuhrpark / -service“ und in der „Verwaltung“.

Derzeit arbeiten bei STATTAUTO München ca. 25 Personen – davon durchlaufen 18 eine zeitlich befristete Beschäftigungs- / Qualifizierungsmaßnahme – darunter eine Umschulungs- / Ausbildungsmaßnahme, denn STATTAUTO München ist auch als Ausbildungsbetrieb für Bürokaufleute anerkannt. Übrigens: Für diese besondere Integrationsleistung erhält STATTAUTO München von der Landeshauptstadt München einen Zuschuss. Ohne diese Förderung könnten wir diese Maßnahmen nicht durchführen.

Auch in diesem Punkt gibt es eine Verbindung zum Thema „Dienstleistungsqualität“. Man möchte meinen, dass gerade die Beschäftigung von Personen mit erhöhten beruflichen Integrationshindernissen zu vermehrten Schwierigkeiten im betrieblichen Alltag führt. Das stimmt zwar, bedeutet aber noch lange nicht, dass das zwangsläufig zu Abstrichen bei der Dienstleistungsqualität führt. **Wir meinen, das Gegenteil ist der Fall: Wer an Qualität der Integrationsarbeit interessiert ist, der wird auch dafür sorgen, dass Qualitätsziele für den Betrieb formuliert und verfolgt werden.** Damit steigt die Aufmerksamkeit für die notwendigen Qualitätsstandards im betrieblichen Alltag erheblich und die Ergebnisse können sogar gesellschaftlich übliche Standards übertreffen.

Übrigens: Wir engagieren uns auch in gewissem Umfang (soweit es unsere Zeit zulässt) im verkehrs- und umweltpolitischen Bereich sowie in der Verbandsarbeit des bundesweiten Dachverbandes „bcs“. Noch intensiver arbeiten wir aber auf kommunaler Ebene im sozialpolitischen Bereich (Schwerpunkt: berufliche Integrationsförderung – sogenannter „ehrlicher“ **2. Arbeitsmarkt** oder besser: „**Soziale Betriebe**“) u.a. im Sprecherrat der **Münchener Arbeitsgemeinschaft Arbeitsförderungsinitiativen** (kurz MAG – AFI). Zur Zeit beschäftigen uns die Auswirkungen der „Hartz IV – Reformen“ in München sehr stark. Es ist zu befürchten, dass die Sozialen Betriebe künftig Ihre Qualitätsstandards bei der Integrationsförderung von Benachteiligten nicht mehr aufrecht erhalten können – es sei denn, es gelingt uns, gemeinsam mit dem Stadtrat und der Stadtverwaltung der Landeshauptstadt entsprechend gegenzusteuern.

4. Das Gautinger Modell macht Schule: in Haar (Station HR)

In den letzten STATTAUTO Informationen 2 / 2004 berichteten wir von unseren Planungen, die Kooperation mit der **Gemeinde Gauting** ab Juni 2004 zu verbessern (4 neue Autos der Gemeinde integriert in unseren Fuhrpark). Das Modellprojekt ist planmäßig gestartet. Soweit wir es beurteilen können - mit gutem Erfolg: Die Fahrzeugnutzung ist deutlich angestiegen. Die Gemeinde ist sehr zufrieden und sorgt vor Ort für die Verbreitung der Carsharing – Idee. Auch die regionale Presse berichtete sehr positiv. Alles in allem also eine „runde Sache“ – möchte man meinen – und tatsächlich: kurz nach dem Start erreichten uns (oder auch die Gemeinde Gauting) die ersten Anrufe aus diversen Umlandgemeinden: „Das hört sich interessant an ! Wie funktioniert das ? Könnten Sie sich das auch in unserer Gemeinde vorstellen ? etc.“

Sehr konkret wurden dann relativ schnell die Gespräche mit der **Gemeinde Haar**. In Gesprächen mit dem Kämmerer und dem Verwaltungschef konnten wir die Eckpunkte eines Kooperationsprojektes nach dem Gautinger Modell vereinbaren: 1. Station in der Tiefgarage des Rathauses mit elektronischem Tresor, 2. Drei Fahrzeuge der Gemeinde (inkl. der Neuanschaffung „Golf Kombi Biodiesel“) werden bereitgestellt. 3. Nutzung der Fahrzeuge durch STATTAUTO – Teilnehmer außerhalb der Dienstzeiten. 4. Steuerung der Fahrzeugverteilung über die STATTAUTO Technik (EDV, Tresor, Chip-Karte etc.).

Es wird also eine Station HR (Haar - Rathaus) geben – geplanter Start: 26. November 2004 (Pressekonferenz). Die derzeit noch wenigen STATTAUTO Teilnehmer in Haar werden sich freuen oder auch jene, die die neue Station HR gelegentlich ansteuern wollen. Das Rathaus in Haar liegt nur ca. 3 Gehminuten von der S-Bahn – Station „Haar“ entfernt (vgl. auch beiliegende Stationsbeschreibung).

Übrigens: Die sehr zügige Entscheidung der Gemeinde Haar wurde nicht nur durch die Gemeinde Gauting beflügelt, sondern zusätzlich durch positive Erfahrungen, die in einer anderen Pioniergemeinde des Carsharings im Münchner Umland gemacht wurden: der **Stadt Garching**. Sie war die erste politische Gemeinde, mit der wir im Jahre 1996 ein Kooperationsprojekt starten konnten.

5. sonstiges

Merkblatt „Tipps und Hinweise für ungeübte Nutzer“

Im März 2003 hatten wir ein Merkblatt versandt, in dem Punkte aufgelistet sind, die für den reibungslosen Carsharing – Betrieb wichtig sind, die Sie aber auch leicht vergessen können. Dabei haben wir aus den Erfahrungen unseres Notdienstes geschöpft (z.B. Rufbereitschaft). Dieses Merkblatt ist aktualisiert und liegt diesen STATTAUTO Informationen bei. Zusätzliche Themen u.a.: „**Ganzjahresreifen = Winterreifen**“ und „**Original-Kfz-Scheine im Auto / Bestätigungen für Auslandsfahrten**“.

Station CK „Candidplatz – Krumpferstr.“ (Giesing):

Beiliegend erhalten Sie zwei neue Stationsbeschreibungen: 1. für die geplante, bereits erwähnte Station HR (Haar Rathaus) 2. für die Station CK. Diese Station liegt in unmittelbarer Nähe zu unserer „ältesten“ Station: Station C – Candidplatz (seit 1992) – eine unserer größten Stationen, bei der wir bisher keine reservierten Stellplätze vorhalten konnten. Mit der Station CK entspannt sich die Lage am Candidplatz ein wenig. An der Station CK sind die Stellplätze reserviert. Sie befinden sich in der Tiefgarage des Anwesens „Krumpferstr. 3“ (1 Gehminute vom U-Bahn-Aufgang entfernt – siehe auch Stationsbeschreibung).

Fahrzeuge mit Bordcomputer (BC) – BC im Handschuhfach und Tankkarten

Wir haben inzwischen 15 Fahrzeuge mit Bordcomputer (BC). Normalerweise befindet sich der BC in der Mittelkonsole und ist gut sichtbar. Bei den neu beschafften Opel Corsa mussten wir allerdings feststellen, dass der Einbau in der Mittelkonsole nicht mehr möglich ist (neues Design). So haben wir den BC ins Handschuhfach verbannt. Die BC-Bedienung ist jetzt zwar etwas mühseliger, dafür mussten wir aber nicht die gute Musikanlage im Opel Corsa verändern. Fahrzeuge mit „**BC im Handschuhfach**“ gibt es bei folgenden Stationen: **DM, GA, GE, GS, GZ, PS und SB**. Außerdem: Die Tankkarten werden gelegentlich in einen kleinen Schlitz des BC deponiert und die Nachnutzer finden sie nicht, weil die Tankkarte immer im Bordbuch liegen soll. Deshalb bitte: **Tankkarte zurück ins Bordbuch**.

STATTAUTO Informationen 2 / 2004 – Erinnerung - keine Unfallflucht riskieren !!!

In den letzten STATTAUTO Informationen hatten wir darüber berichtet, dass bei Unfallflucht der Versicherungsschutz erlischt. Eine Unfallflucht kann schnell konstruiert werden. Deshalb wiederholen wir hier noch einmal die entsprechende Passage: „*Haben Sie z.B. beim Ausparken ein anderes Fahrzeug leicht beschädigt, dann reicht es nicht aus, wenn Sie nur einen Hinweis am beschädigten Fahrzeug mit Ihrem Namen und Ihrer Anschrift befestigen und uns informieren. Sie müssen sich zusätzlich immer unverzüglich zur nächsten Polizeidienststelle begeben und den Schaden dort anzeigen. Sie sind als Fahrer persönlich verantwortlich für die Meldung des Schadens an die Polizei, wenn der Geschädigte nicht zugegen ist. Diese Verantwortung können sie nicht an den Halter des Fahrzeugs (hier: STATTAUTO / Spectrum e.V.) delegieren.*“

Sonstiges:

- Für die Winterzeit haben wir unser Opel Astra Cabrio (NR80) stillgelegt – bis zum Frühjahr.
- An der Station „L – Lehel Lukaskirche“ stehen inzwischen 2 Autos mit BC. Bitte platzsparend parken!
- Parken in der Tiefgarage mit Duplex-Stellplätzen: Wenn Sie das Fahrzeug abstellen, bitte das Auto immer bis ganz nach vorne fahren und zusätzlich: Handbremse anziehen und Gang einlegen!

Münchner Windeldienst: Unser Teilnehmer „Münchner Windeldienst“ hat eine Presseerklärung veröffentlicht, in der u.a. STATTAUTO München als „Traumpartner“ für die noch relativ junge, ökologisch - orientierte **Windel-Wasch-und-Lieferservice-Dienstleistung** (Baumwollwindeln) bezeichnet wird. Haben Sie Interesse? – dann: Tel.: 089 – 65 11 42 43 oder demnächst siehe auch unter: www.m-win.de.

Es ist sicherlich noch ein wenig zu früh, aber wir wünschen Ihnen trotzdem bereits jetzt angenehme Weihnachtsfeiertage – und einen guten Rutsch ins neue Jahr 2005.

Herzliche Grüße

Jürgen Tesch
für das gesamte STATTAUTO Team