

Leitfaden

zur Betreuung von E-Carsharing-Standorten in Österreich



Idee und Gestaltung vom **Verein fahrvergnügen.at**
mit Unterstützung des **österr. Klima – und Energiefonds**
im Förderprogramm „Leitprojekte“

Gösing am Wagram, 29.12.2017

Wir danken dem Klima- und Energiefonds für die Unterstützung dieses Projektes!

Der Verein fahrvergnügen.at beschäftigt sich mit allen Facetten von Elektromobilität, sowie mit Carsharing von Elektroautos in Österreich. Das Projekt „Die Lade-Checker vom Fahrverein“ ist der Versuch einer Beschreibung aller Bereiche der Betreuung von Fahrzeugstandorten für kommunales E-Carsharing. Unter kommunalem E-Carsharing versteht man die Zurverfügungstellung einer günstigen und energieeffizienten Individualmobilität für alle BürgerInnen. E-Carsharing im Sinne der hier teilnehmenden BetreiberInnen kann als modernes Gemeinwohlprojekt verstanden werden, dass den Zeitgeist unserer Gesellschaft perfekt trifft. Die Entwicklung von „Die Lade-Checker vom Fahrverein“ wurde finanziell durch den österreichischen Klima- und Energiefonds unterstützt.

AutorInnen:

Alexander Simader
Franziska Simader
Matthias Zawichowski
Lisa Weissinger
Pia Buchhart
Anna Aytan

Co-AutorInnen:

Renate Brandner-Weiß
Rainer Leitner
Hermann Florian
Norbert Miesenberger
Johannes Grossruck
Ansbert Sturm
Otmar Affenzeller

Unterstützung durch die FachexpertInnen:

Adolf Stern, Versicherungen
Julius Zechmeister, Finanz und Steuern
Karl Hintermeier, Marketing und Kommunikation
Thomas Blumauer, Versicherungen und
Schadensmanagement
Josef Schaberger, Reinigung und Fahrzeugbetreuung
Friedrich Vogel, Ladetechnik und Betrieb von Ladesäulen
Günther Wieser, e-Carsharing und Internet-Plattformen
Gregor Terror, das Elektroauto – Betrieb und Wartung
Johannes Maschl, Aufbau eines Fahrtendienstes

Folgende KEM-Regionen sind im Leitprojekt beteiligt und partizipieren verstärkt aus den Ergebnissen:

KEM Wagram B569618; KEM Unteres Traisental B466178; KEM Elsbeere-Wienerwald B466761; KEM Baden B068989; KEM Ebreichsdorf B569417; KEM Freistadt B287582; KEM Donau-Böhmerwald B569620; KEM Klimaschutzregion Naturpark Pöllauer Tal B569561; KEM Bucklige Welt – Wechselland B569474; KEM Energieautarke Region Lieser- und Maltatal B068993; KEM Traunstein B068987; KEM Zukunftsraum Thayaland B568922; KEM Pulkautal B287567; KEM Region uwe (urfahr west) B068978

1. Ausgabe; Dezember 2017; 3482 Gösing am Wagram, Am Gassl 2; Verein fahrvergnügen.at; ZVR615332383

www.fahrvergnügen.at; office@fvgn.at

ZUSAMMENFASSUNG	4
TEIL 1 - LEITFADEN FÜR DIE BETREUUNG VON ADMINISTRATORINNEN	8
1.1. VERANTWORTLICHKEITEN UND KOMPETENZBEREICHE	8
1.2. BETREUUNG VON ADMINISTRATORINNEN	11
1.2.1. AUSBILDUNGSPROGRAMM START	11
1.2.2. WEITERBILDUNGSPROGRAMME	11
1.2.3. VERNETZUNGSTREFFEN	12
1.2.4. GESPRÄCH MIT DEM/DER VORGESETZTEN BZW. MENTORIN	12
1.2.5. WEITERE WICHTIGE ASPEKTE IN DER BETREUUNG DER ADMINISTRATORINNEN	12
TEIL 2 – PFLICHTENHEFT GEMÄß AUSBILDUNG ZUM/ZUR ADMINISTRATORIN	13
2.1. SCHWERPUNKT: BETRIEB DES FAHRZEUGS	15
2.1.1. AUTO VOLL GELADEN UND FUNKTIONSTÜCHTIG AM STANDORT BEREITGESTELLT	15
2.1.2. VOLLSTÄNDIGE AUSSTATTUNG DES AUTOS	16
2.1.3. ZUSTAND DES AUTOS	17
2.1.3.1. allgemein technischer Zustand des Autos, sowie Tauglichkeit gemäß StVO	18
2.1.3.2. Kontrolle auf Fahrzeugschäden	18
2.1.3.3. Kontrolle auf Gebrauchspuren und grobe Verschmutzungen	19
2.1.4. FAHRZEUGREINIGUNG	19
2.1.5. SERVICE UND WARTUNG	20
2.1.6. FAHRTEN ZUM AUTO AUßERHALB DES STANDORTES	21
2.2. SCHWERPUNKT: BETRIEB VON LADESÄULE UND STANDORT	22
2.2.1. DIE LADESÄULE	22
2.2.2. AUTO-STANDORT STEHT NICHT ZUR VERFÜGUNG	22
2.2.3. BLOCKADE DES STANDORTES DURCH EIN FREMDES FAHRZEUG	22
2.2.4. SICHTBARKEIT UND SAUBERKEIT DES STANDORTES	23
2.2.5. WEITERE PROBLEMSTELLUNGEN AM STANDORT	23
2.3. SCHWERPUNKT: KONTAKT MIT DEN NUTZERINNEN	24
2.3.1. KOMMUNIKATION MIT NUTZERINNEN	24
2.3.2. INFORMATIONSTAGE, STAMMTISCHE ORGANISIEREN UND NEUE NUTZERINNEN GEWINNEN	24
2.3.3. FAHRTRAININGS DURCHFÜHREN	25
2.3.4. NUTZERINNENEINSCHULUNGEN DURCHFÜHREN	25
2.3.5. RESERVIERUNGSKALENDER BEOBACHTEN	25
2.3.6. BENUTZERINNENKARTEN AUSGEBEN ODER EINZIEHEN	25
2.4. SCHWERPUNKT EDV-ADMINISTRATION / MOBILITÄTSPLATTFORM	26
2.5. WEITERE VERPFLICHTUNGEN DES/DER ADMINISTRATORIN	26
TEIL 3 – SCHULUNGSUNTERLAGEN	27
TEIL 4 – FORMULARE	28
4.1. EINSCHULUNG VON NUTZERINNEN	29
4.2. TEILNAHME AN ENERGIE- ODER MOBILITÄTSSTAMMTISCHEN	31
4.3. TEILNAHME AN FAHRTRAININGS	33
4.4. INTERESSENSBEKUNDUNG E-CARSHARING UND NEWSLETTER	36
4.5. HOTLINE	37
4.6. CHECKLISTE NEUER STANDORT	39
4.7. STANDARDISIERTE AUTOREINIGUNG	40
4.8. STANDARDISIERTE TECHNISCHE AUTOKONTROLLE	41
4.9. PROBLEMBEHEBUNG – LADESÄULE & STANDORT	42
4.10. PROBLEMBEHEBUNG – AUTO	43
4.11. CHECKLISTE AUSSTATTUNG LADECHECKERINNEN	45
GLOSSAR	46

Zusammenfassung

E-Carsharing-Standorte brauchen ein gewisses Maß an persönlicher Betreuung. Den ausführenden Personen kommt hier eine zentrale Rolle zu.

Dieser Leitfaden möchte die **StandortadministratorInnen besser qualifizieren** und damit dem kommunalen E-Carsharing eine verbesserte Chance zur Entwicklung in den einzelnen Gemeinden geben. Gleichzeitig stärkt man mit dieser Ausbildung die Position der regionalen AkteurInnen.

Der Mobilitätsverein fahrvergnügen.at beschäftigt sich mit geteilter Elektromobilität als Gemeinwohlprojekt, dem E-Carsharing, seit dem Jahr 2015. Die Idee zum Verein ist entstanden, als in der Klima- und Energiemodellregion (kurz: KEM) Unteres Traisental auf Initiative einiger Privatpersonen der E-Carsharing-Verein MOVE-HERZOGENBURG gegründet wurde. Das Projekt wird durch die dortige KEM inhaltlich und organisatorisch betreut. In MOVE stellten Privatpersonen die Finanzierung für das erste Elektroauto zur Verfügung. Es handelt sich also um eine – aus heutiger Sicht – typische E-Carsharing-Initiative.

Alexander Simader, Modellregionsmanager im Unteren Traisental und Unterstützer der Initiative - selbst begeisterter Elektroautofahrer - sprach bei seinen Gemeinden und BürgermeisterInnen zu dem Thema vor. Der Grundtenor war immer der Gleiche. Man sei bereit, solche Projekte einmalig zu unterstützen bzw. mit der Zurverfügungstellung von Strom für ein oder zwei Fahrzeuge zu helfen. In keinem Fall war eine Gemeinde bereit, die langfristige Entwicklung solcher Projekte mit einer größeren Anzahl an Fahrzeugen oder Infrastruktur mitzutragen.

Daraus ergab sich folgende Schlussfolgerung: Sollten diese privaten Initiativen erfolgreich sein und weitere Fahrzeuge benötigen, würden sie professionelle Hilfe bei Fuhrpark und Fuhrparkmanagement brauchen. Auf Dauer werden „Stammtischrunden“ nicht das finanzielle Risiko für eine anonyme Anzahl an NutzerInnen übernehmen.

Daher wurde 2015 der Mobilitätsverein fahrvergnügen.at gegründet. Derzeit verfügt der Verein über 41 Elektro-Fahrzeuge*.

So konnte anfangs auch gleich MOVE-Herzogenburg mit zwei weiteren Elektroautos ausgeholfen werden. Diese Initiative ist äußerst erfolgreich. Heute werden neben dem klassischen E-Carsharing auch private Anruf-Sammeltaxis (kommunale Mikro-ÖV-Vereine), aber auch E-Carsharing-Initiativen für Betriebe unterstützt.

Da viele Gemeinden zwar Interesse am E-Carsharing haben, jedoch möglichst wenig mit der Verwaltung befasst sein wollen bzw. keine eigene Struktur entwickeln wollen, betreibt fahrvergnügen.at schon mehr als ein Dutzend E-Carsharing-Standorte*, üblicherweise in KEM-Regionen.

Rund 500 Personen* nutzen die Fahrzeuge von fahrvergnügen.at. Der Verein hat die Standorte technisch und inhaltlich immer mit Ansprechpersonen vor Ort entwickelt. Zumeist handelt es sich um eine/n GemeinderätIn oder eine/n andere/n AkteurIn aus dem Umfeld der Gemeindepolitik – liebevoll „KümmererIn“ genannt.

* Stand Dezember 2017

† Bei fahrvergnügen.at werden die Standort-AdministratorInnen eine eigenständige Vereinbarung

Der Mobilitätsverein fahrvergnügen.at sieht aber derzeit eher einen Handlungsbedarf bei der Qualitätsverbesserung, als einen weiteren raschen Standortausbau. Darin liegt auch die Erkenntnis, dass das vorliegende Leitprojekt ein „Missing-Link“ bei der erfolgreichen Umsetzung von E-Carsharing sein kann.

Dies liegt in erster Linie an der Erarbeitung dringlicher Strukturen, sowie neu aufgetauchten Fragestellungen. Eine besondere Thematik ist die Funktion des/r regionalen „KümmererIn“ (bei fahrvergnügen.at „Standort-AdministratorIn“ oder „Fahrzeug-AdministratorIn“ genannt). Ohne diese Person ist kommunales E-Carsharing schlichtweg nicht möglich, denn Elektroautos brauchen Betreuung.

Die klassischen Aufgaben eines/r AdministratorIn können in 4 Schwerpunkte gegliedert werden:

- Sicherstellung des Betriebs des Fahrzeugs
- Sicherstellung des Betriebs der Ladesäule
- Kontakt zu den NutzerInnen
- EDV-Administration

Die dahinter liegenden Tätigkeiten sind dann durchaus mannigfaltig:

- NutzerInneneinschulung inkl. Feststellung der Fahrtauglichkeit
- Fahrberechtigungskarten ausgeben und einziehen
- Karten sperren (bei Verlust bzw. aus anderen Gründen)
- NutzerInnen in der EDV-Datenbank anlegen, Daten verwalten, etc.
- Reservierungskalender kontrollieren und verwalten
- Fahrtrainings durchführen
- Informationstage oder Stammtische organisieren
- zwischen NutzerInnen vermitteln (Mediation)
- Mitgliederbetreuung
- Abrechnungskontrolle
- Schadensmeldungen
- Service- und Wartungsfahrten (z.B. Reparatur, Pickerlüberprüfung, Winterreifen)
- Auto umstellen, wenn der Standort gesperrt ist
- Unterstützung bei Problemen am E-Carsharing-Standort („Soforthilfe“ bei Ausfall von Ladestationen, unsachgemäßer Verwendung der Ladeinfrastruktur o.Ä.)

Es lohnt sich hier zum besseren Verständnis ein paar typische Beispiele näher zu erläutern, warum ein/e gute/r AdministratorIn für zufriedene NutzerInnen wichtig ist, wie z.B.:

- Der/die AdministratorIn muss in der Lage sein, zu erkennen, ob die Sauberkeit des Autos ausreichend ist oder eine Reinigung durchzuführen ist. Gerade hier haben NutzerInnen vollkommen unterschiedliche Empfindungen. Außerdem muss der/die AdministratorIn auf Personen, welche das Fahrzeug öfters in einem verschmutzten Zustand zurücklassen, so eingehen, dass Konfliktpotentiale ausgeräumt und nicht erhöht werden.
- Der/die AdministratorIn sollte das Auto so gut kennen und so oft begutachten, dass versteckte Mängel oder kleine Schäden erkannt werden und im Idealfall noch einem/r VerursacherIn zugeordnet werden können. Hier haben gerade AdministratorInnen, welche dies im Zuge ihrer Tätigkeit (z.B. AmtsleiterIn) ausüben, das größte Problem, weil Entscheidungen im Zusammenhang mit Ihren Kompetenzen zu treffen sind: „Wie groß darf ein Schaden sein, ohne das Auto sperren zu müssen?“, Fehlermeldung des Autocomputers, leichter Schaden am Reifen oder Felge, „Ab wann haftet der/die EntscheidungsträgerIn?“

- Der/die AdministratorIn sollte die Tätigkeit so ausüben, dass er/sie grundsätzlich 24 Stunden täglich und sieben Tage in der Woche erreichbar ist: „Was ist, wenn die Ladesäule um 6 Uhr morgens ausfällt oder ein/e NutzerIn sich Sonntags Nacht in einer Entfernung von 70km zum Standort aus dem Auto ausgesperrt hat?“ Der/die NutzerIn braucht rasche Betreuung und Hilfe.
- Die AdministratorInnen müssen Elektroautos regelmäßig umstellen. Gerade beim E-Carsharing in Gemeinden kann dies vorkommen, weil die Standorte oftmals zentral (Rathausplatz, etc.) gewählt sind. Dann ist bei Festlichkeiten, Straßenreparaturen usw. das Elektroauto entsprechend kurzfristig umzustellen. Dafür ist dann ein geeigneter Standort zu finden (Lademöglichkeit?!) und dies rechtzeitig ALLEN NutzerInnen per Mail mitzuteilen. Der Standortwechsel hat dann genauso zu funktionieren, wie im Mail beschrieben (genaue Ortsangabe, exakter Zeitpunkt).
- Ladesäulen sind zum Teil fehleranfällig und brauchen oftmals Betreuung zu ungewöhnlichen Zeiten. Fällt diese aus, so fällt dies auf die Qualität des Elektroautos und des E-Carsharing-Angebots zurück. In jedem Fall würde dies die Praxistauglichkeit des gesamten Systems infrage stellen.

Bei solchen und ähnlichen Themen ist der/die AdministratorIn gefragt und muss womöglich rasch reagieren können. Diese Liste würde sich fast endlos fortsetzen lassen. Wir möchten mit diesen Beispielen auf vier Punkte hinweisen:

1. Autos, auf welche kein Verlass ist, reduzieren die NutzerInnenzufriedenheit und stellen das System bzw. generell die Elektromobilität in Frage.
2. Sollte ein/e NutzerIn ein Problem haben, so erwartet er/sie eine Betriebsbereitschaft von wenigen Augenblicken. Eine Lösung in 3 Stunden ist für den/die NutzerIn meist nicht zumutbar.
3. Der/die AdministratorIn ist das Bindeglied zwischen E-Carsharing-System und NutzerInnen. Fällt er/sie aus oder entspricht nicht der erwarteten Qualität, dann funktioniert das System nicht.
4. Es gibt Personen, welche für die gemeinsame Nutzung eines Autos nicht geeignet sind. Da hilft auch der/die beste AdministratorIn nicht.

Die Motivation des/der AdministratorIn ist mitentscheidend für die Qualität des Carsharings. Der/die AdministratorIn kann sich mit seinen/ihren oben beschriebenen Tätigkeiten schnell alleine gelassen fühlen. Konflikte und Meinungsverschiedenheiten sind dann teilweise vorprogrammiert. Das Risiko, dass AdministratorInnen aufhören gibt es daher immer wieder. Allerdings besteht ohne strukturelle Entwicklung der AdministratorInnen und deren Betreuung auch ein erhöhtes Risiko, dass dabei verbrannte Erde hinterlassen wird. In jedem Fall ist kommunales E-Carsharing von regionalen KümmererInnen abhängig. Mit dessen Abgang könnte jedenfalls das gesamte Projekt gefährdet sein, sollte nicht rasch ein/e neue/r AdministratorIn gefunden und eingeschult sein.

Es braucht somit einen strukturierten Prozess der Ausbildung und Qualifizierung, sowie der Betreuung der AdministratorInnen. E-Carsharing-Vereine müssen im Idealfall Ersatz-AdministratorInnen und NachfolgerInnen ernennen und ausbilden. Es braucht klare Aufgabenstellungen für AdministratorInnen, um langfristig einen sicheren Betrieb zu gewährleisten. Nun gibt es nicht nur die Erfahrung des Vereins fahrvergnügen.at, sondern eine Vielzahl an ähnlich gelagerten Projekten in den KEM-Regionen Österreichs. Aus den persönlichen Gesprächen mit den anderen Regionen ist klar geworden, dass die Erfahrungen überall ähnlich sind. Details hängen immer davon ab, wie weit ein jeweiliges E-Carsharing schon fortgeschritten ist.

Auch jene Standorte bzw. Projekte, welche ein direkter Output aus Leitprojekten der vergangenen Jahre sind (z.B. E-Carsharing Thailand und Mühlferdl), können von ähnlichen Herausforderungen berichten. So einfach die Thematik aus heutiger Sicht zu erkennen ist, so wenig wurde in den früheren E-Carsharing-Projekten darauf eingegangen.

Zu einfach dürfte bei den meisten Standorten am Anfang ein/e KümmererIn vorhanden gewesen sein, der/die das Projekt auch mitentwickelte. Der Bedarf nach einer besseren Qualität oder einer anderen Form der Betreuung kommt erst mit der Zeit.

Am Anfang der kommunalen E-Carsharing-Projekte wurde daher einer Ausbildung der AdministratorInnen zu wenig Bedeutung beigemessen. Schlussendlich werden aber nahezu alle Projekte eine standardisierte Qualifizierung für AdministratorInnen brauchen. Eine österreichweite Standardisierung könnte Sicherheit in diesem Bereich bringen.

Ziel des Leitprojektes „Die Lade-Checker vom Fahrverein“ war die Entwicklung eines Leitfadens für AdministratorInnen mit folgenden Inhalten:

- Leitfaden für die Betreuung von AdministratorInnen
- Pflichtenheft für AdministratorInnen zum Betrieb von Standorten
- Schulungsunterlagen
- Formulare, etc.

Die Unterlagen werden allen interessierten E-Carsharing-Organisationen zur Ausbildung der eigenen AdministratorInnen zum Download zur Verfügung gestellt.

TEIL 1 - Leitfaden für die Betreuung von AdministratorInnen

1.1. Verantwortlichkeiten und Kompetenzbereiche

Auch AdministratorInnen müssen betreut werden. Dies gilt insbesondere für die ordnungsgemäße Abwicklung der Tätigkeit als auch für deren Aus- und Weiterbildung. Ein Feedback ist in jedem Fall notwendig.

Die Frage der Betreuung von Standort-AdministratorInnen im kommunalen E-Carsharing ist vor allem mit der Bedeutung der handelnden Personen innerhalb der Organisation verbunden. Dazu gehört zuerst die Organisation selbst hinterfragt: Hat das kommunale E-Carsharing eine eigene Organisationsform (Verein, GmbH, etc.) oder ist es an eine andere Organisation angehängt bzw. eingebunden, wie z.B. in den Betrieb einer Gemeinde?

In jedem Fall gibt es eine/n Verantwortliche/n in der Organisation und die FahrzeugnutzerInnen. Es kann eben vorkommen, dass der/die Verantwortliche auch der/die alleinige AdministratorIn ist. In jedem Fall gilt der/die Verantwortliche als erster Ersatz für eine andere handelnde Person im Krankheits- oder Urlaubsfall bzw. zu Zeiten, wo ein/e offizielle/r StandortadministratorIn nicht greifbar ist, sei es aus privaten oder arbeitsrechtlichen Gründen.

Eine dem/der Verantwortlichen unterstellte Person ist innerhalb der Organisation immer weisungsgebunden. Über die Deutlichkeit dieser Weisungsgebundenheit entscheidet jedoch spezifisch die bilaterale Vereinbarung (Vereinsstatuten, Werkvertrag, Dienstvertrag (ACHTUNG: Kollektivvertrag?!), usw.) im jeweiligen Carsharing[†]. Diese Person wird StandortadministratorIn genannt.

Die folgende Grafik zeigt die einfachste Form der Interaktion:

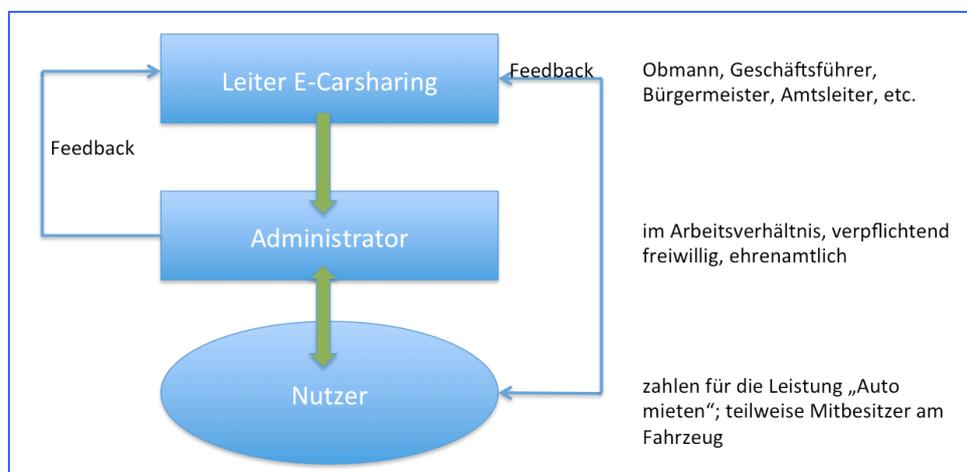


Abbildung 1: Organigramm kommunales E-Carsharing

[†] Bei fahrvergnügen.at werden die Standort-AdministratorInnen eine eigenständige Vereinbarung unterzeichnen.

Der/die LeiterIn steht über allen anderen TeilnehmerInnen. Dabei ist er/sie in Vereinen oftmals durch die NutzerInnen legitimiert (auf Zeit), während der/die AdministratorIn dies zumeist ohne Wahl durch ein Gremium ausübt. Für eine nachhaltige und langfristige Kooperation ist Feedback wichtig. Dabei sind Anweisungen von dem/der LeiterIn an den/die AdministratorIn zumeist einseitig, während zwischen NutzerInnen und AdministratorInnen eine beidseitige Kommunikation stattfindet. Das Feedback landet jeweils in der Fuhrparkleitung.

Sollte die Organisation über mehrere Standorte bzw. Fahrzeuge verfügen, so ist eine Aufteilung der Verantwortlichkeiten auf mehrere Personen möglich. Hierzu wird eine Hierarchie eingeführt, wie sie am nächsten Bild dargestellt wird. Zur besseren Verfügbarkeit können die einzelnen Personen noch mit StellvertreterInnen, einem Internetportal oder Newsletter und einer Telefon-Hotline unterstützt werden.

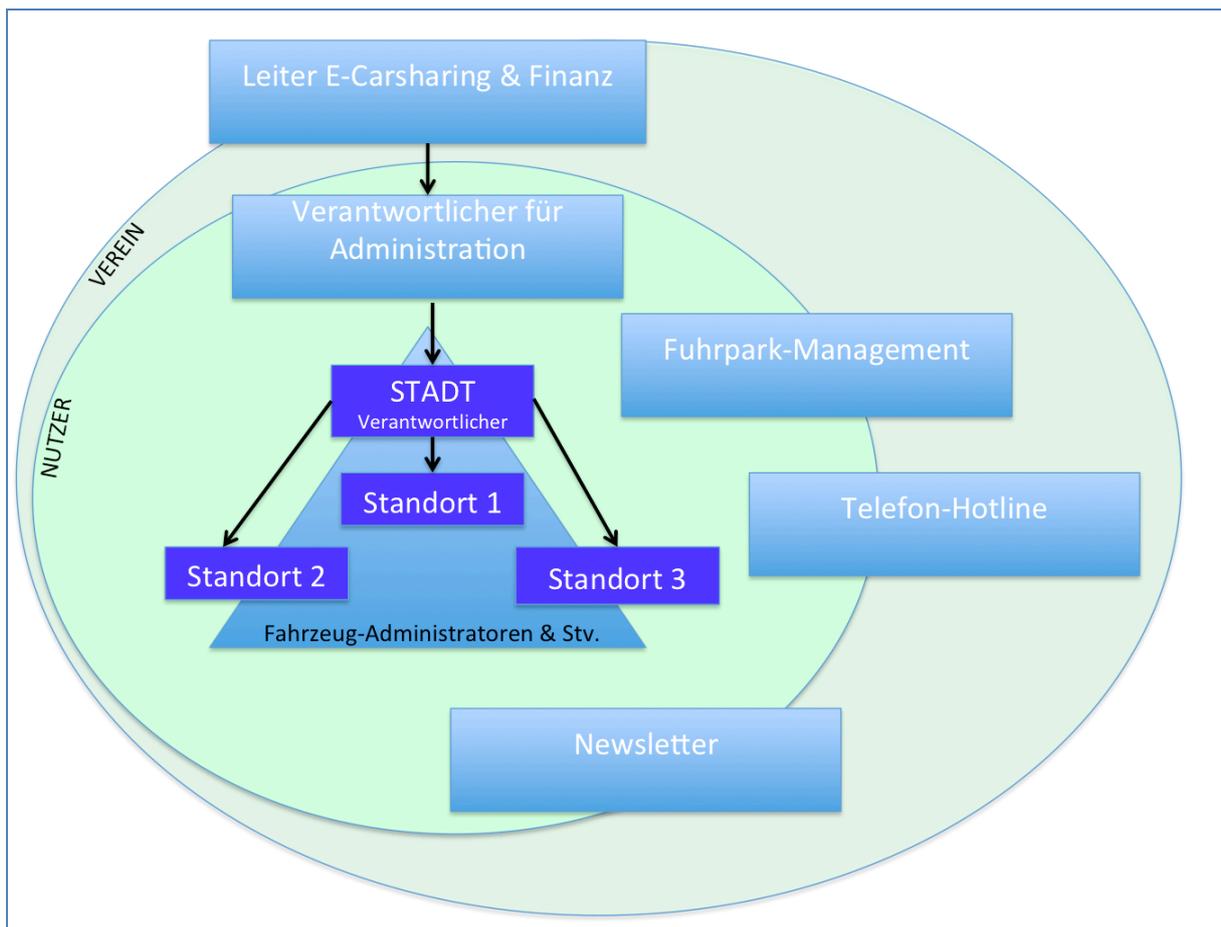


Abbildung 2: Kompetenzbereiche kommunales E-Carsharing

Die Grafik zeigt eine schematische Darstellung der Kompetenzbereiche von fahrvergnügen.at. Wobei hier der Obmann die direkte operative Verantwortung über die AdministratorInnen hat und der Betrieb des Carsharings eher beim Finanzchef bzw. Kassier des Vereins angesiedelt ist. Die Zuständigkeiten für Fuhrparkmanagement, Newsletter und Telefon-Hotline liegen bei anderen Personen.

Die Betreuung der AdministratorInnen beinhaltet die zwei Säulen *Ausbildung & Qualifizierung* sowie *Kontakt*. Die Betreuung der AdministratorInnen erfolgt auf höherer Ebene und bedeutet eine Begleitung der Personen von Beginn ihrer Tätigkeit bis zum Ende.

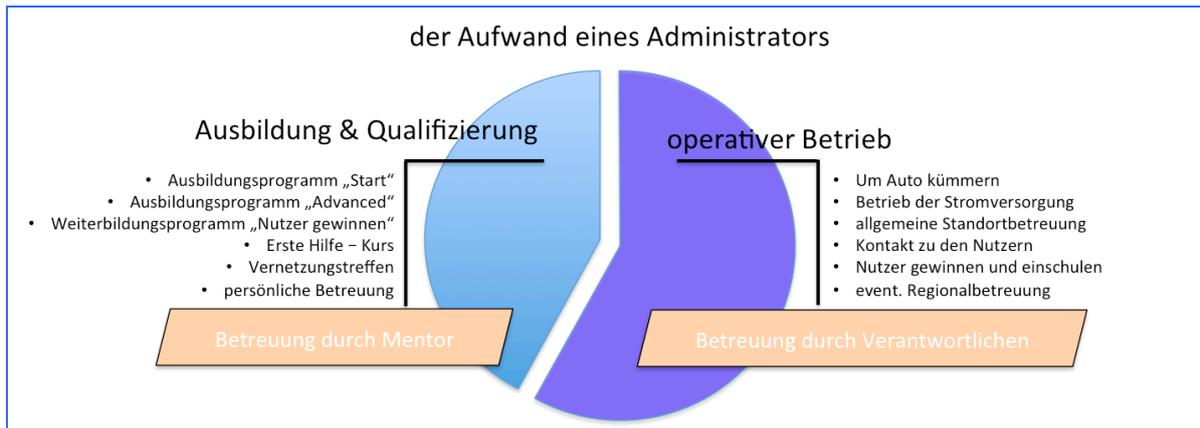


Abbildung 3: der Aufwand der Standortadministration

Jede/r AdministratorIn hat eine/n **eigene/n MentorIn**. Diese/r unterstützt eine/n angehende/n AdministratorIn in der Ausbildung und Weiterbildung. Der/die MentorIn kann auch gleichzeitig der/die vorgesetzte Verantwortliche sein, er/sie muss es aber nicht.

Aus- und Weiterbildung sollten von Anfang an klar geregelt sein und der Person die Voraussetzungen geben, die Tätigkeit eigenverantwortlich und unaufgeregelt durchführen zu können und dabei für den/die AdministratorIn selbst einen Mehrwert auf der persönlichen Ebene bedeuten. So ist die Weiterentwicklung des Programms an sich ein unbedingtes Muss und dabei auch darauf zu achten, dass die Themen breit gestreut sind. Dabei soll die Ausbildung auch in Gruppen erfolgen, um den (angehenden) AdministratorInnen den Austausch mit Gleichgesinnten zu ermöglichen und damit zu einer nachhaltigen Vernetzung beizutragen. Ein/e erfahrene/r AdministratorIn kann auch MentorIn oder Verantwortliche/r einer Region oder mehrerer Standorte werden.

Die Betreuung von AdministratorInnen beginnt schon vor der Ausbildung mit der Auswahl von geeigneten Persönlichkeiten. Grundsätzlich kommen als AdministratorInnen nur Personen in Frage, welche selbst NutzerInnen des E-Carsharing-Systems sind oder auf andere Weise in die Organisation eingebunden sind (AmtsleiterIn, MitarbeiterIn der Gemeinde oder des Unternehmens, etc.). Neben persönlichem Engagement und ausreichender Freizeit gibt es jedoch auch andere persönliche Fähigkeiten, wie ein hohes Maß an Empathie, logisches Denkvermögen, technisches Verständnis, hohe Einsatzbereitschaft uvm., welche als Grundvoraussetzung für die Arbeit gelten. Es obliegt daher schon im Vorfeld den Verantwortlichen und einer Gruppe von MentorInnen zu entscheiden, ob eine Person überhaupt diese Grundvoraussetzungen mitbringt.

Der E-Carsharing-Verein tut gut daran, sich vor Beginn einer Ausbildung über das Entwicklungspotential einer Person Gedanken zu machen, um eine/n mögliche/n engagierte/n NutzerIn nicht zu verlieren oder durch die Auswahl einer ungeeigneten Person andere NutzerInnen vor den Kopf zu stoßen und dadurch das System zu gefährden.

1.2. Betreuung von AdministratorInnen

Jedes E-Carsharing-System sollte hier seine eigenen Standards zur Betreuung einführen und diese an den individuellen Bedarf anpassen.

Bei fahrvergnügen.at wird derzeit das untenstehende System gelebt. Dabei wird in erster Linie pro Fahrzeug ein/e AdministratorIn gesucht und im Idealfall eine Stellvertretung. Da dies nicht immer möglich ist, vertreten sich einzelne Personen gegenseitig bzw. es unterstützen andere Vereinsmitglieder die Standorte.

Zudem ist es ein Ziel, die AdministratorInnen in weiterführenden Ausbildungen noch höher zu qualifizieren und RegionalbetreuerInnen (Stadt Krems, Stadt Tulln, KEM-Region, etc.) einzuführen. Dadurch soll das System weiter gefestigt werden.

1.2.1. Ausbildungsprogramm START

Der/die MentorIn bespricht vor der Ausbildung die Inhalte des Leitfadens sowie die operative Tätigkeit. Der/die MentorIn stimmt sich danach mit den anderen Verantwortlichen für den jeweiligen Bereich (z.B. Stadt, Region oder auch nur Standort) ab. Das Ausbildungsprogramm selbst dauert derzeit 2 Schulungstage und endet mit einem Test. Danach beginnt eine rund 3 Monate andauernde Testphase, welche intensiv durch den/die MentorIn bzw. eine/n Vorgesetzte/n begleitet wird. Danach gilt das Ausbildungsprogramm START als abgeschlossen.

1.2.2. Weiterbildungsprogramme

Dabei soll dem/der AdministratorIn die Möglichkeit zur vertiefenden Tätigkeit und zur Persönlichkeitsentwicklung geschaffen werden. Derzeit gibt es folgende Ausbildungsprogramme:

- Erste Hilfe-Kurs
- Neue NutzerInnen gewinnen
- „Advanced“

Bei der Weiterbildung „Neue NutzerInnen gewinnen“ geht es vor allem um die Aspekte „Verkaufstraining“, „Rhetorik“ und „Energienstammtische organisieren“. Die Thematik wird eigentlich von allen AdministratorInnen erwartet, allerdings zeigt sich, dass hier vertiefende Seminare sehr förderlich sind.

Der Bereich „Advanced“ kann vielschichtig sein und dabei einerseits ein sehr breites oder auch ein sehr spezifisches Spektrum abdecken. Dabei wird ganz gezielt auf die gerade nötigen Bedürfnisse der betreffenden Person eingegangen. Die wichtigsten Advanced-Bereiche sind derzeit:

- Ausbildung zum/zur MentorIn oder RegionalbetreuerIn
- ReferentIn für Fahrzeug- und Schadensmanagement
- Konfliktmanagement bzw. Mediation
- EDV-Ausbildung
- Hotline, Social Media und Kommunikation

TEIL 2 – Pflichtenheft gemäß Ausbildung zum/zur AdministratorIn

Die StandortadministratorInnen übernehmen mit dem Betrieb der E-Carsharing-Standorte eine Anzahl an Rechten und Pflichten, welche in diesem Kapitel im Detail beschrieben werden.

4 Schwerpunkte der Tätigkeit eines/r Standort-AdministratorIn sind:

- Sicherstellung des Betriebs des Fahrzeugs
- Sicherstellung des Betriebs der Ladesäule und des Standortes
- Kontakt mit den NutzerInnen
- EDV-Administration

In einer groben Aufzählung ergeben sich daraus folgende Aufgaben:

- NutzerInneneinschulung inkl. Feststellung der Fahrtauglichkeit des/der NutzerIn
- Fahrberechtigungskarten ausgeben und einziehen
- Karten sperren (bei Verlust bzw. aus anderen Gründen)
- NutzerInnen in der EDV-Datenbank anlegen, Daten verwalten, etc.
- Reservierungskalender kontrollieren und verwalten
- Fahrtrainings durchführen
- Informationstage oder Stammtische organisieren
- zwischen NutzerInnen vermitteln (Mediation)
- Mitgliederbetreuung
- Abrechnungskontrolle
- Fahrzeugkontrolle
- Schadensmeldungen
- Service- und Wartungsfahrten (z.B. Reparatur, Pickerlüberprüfung, Winterreifen)
- Auto umstellen, wenn der Standort gesperrt ist
- Sauberkeit des Elektroautos
- Unterstützung bei Problemen am E-Carsharing-Standort („Soforthilfe“ bei Ausfall von Ladestationen, unsachgemäßer Verwendung der Ladeinfrastruktur o.Ä.)

Es lohnt sich, hier zum besseren Verständnis ein paar typische Beispiele vorab näher zu erläutern, warum ein/e gute/r AdministratorIn für zufriedene NutzerInnen wichtig ist, wie z.B.:

- Der/die AdministratorIn muss in der Lage sein, zu erkennen, ob die Sauberkeit des Autos ausreichend oder eine Reinigung durchzuführen ist. Gerade hier haben NutzerInnen vollkommen unterschiedliche Empfindungen. Außerdem muss der/die AdministratorIn auf Personen, welche das Fahrzeug öfters in einem verschmutzten Zustand zurücklassen, so eingehen, dass Konfliktpotentiale ausgeräumt und nicht erhöht werden.
- Der/die AdministratorIn sollte das Auto so gut kennen und so oft begutachten, dass versteckte Mängel, oder kleine Schäden erkannt werden und im Idealfall noch einem/r VerursacherIn zugeordnet werden können. Hier haben gerade AdministratorInnen, welche dies im Zuge ihrer Tätigkeit (z.B. AmtsleiterIn) ausüben, das größte Problem: „Wie groß darf



ein Schaden sein ohne das Auto sperren zu müssen?“, Fehlermeldung des Autocomputers, leichter Schaden am Reifen oder Felge, „Ab wann haftet der/die EntscheidungsträgerIn?“

- Der/die AdministratorIn sollte die Tätigkeit so ausüben, dass er/sie grundsätzlich 24 Stunden täglich und sieben Tage der Woche erreichbar ist: „Was ist, wenn die Ladesäule um 6 Uhr morgens ausfällt oder ein/e NutzerIn sich Sonntags Nacht in einer Entfernung von 70km zum Standort aus dem Auto ausgesperrt hat?“ Der/die NutzerIn braucht rasche Betreuung und Hilfe.
- Die AdministratorInnen müssen Elektroautos regelmäßig umstellen. Gerade beim E-Carsharing in Gemeinden kann dies vorkommen, weil die Standorte oftmals zentral (Rathausplatz, etc.) gewählt sind. Dann ist bei Festlichkeiten, Straßenreparaturen usw. das Elektroauto umzustellen. Dafür ist dann ein geeigneter Standort zu finden (Lademöglichkeit?!) und dies rechtzeitig ALLEN NutzerInnen per Mail mitzuteilen. Der Standortwechsel hat dann genauso zu funktionieren, wie im Mail beschrieben (genaue Ortsangabe, exakter Zeitpunkt).
- Ladesäulen sind zum Teil fehleranfällig und brauchen oftmals Betreuung zu ungewöhnlichen Zeiten. Fällt diese aus, so fällt dies auf die Qualität des Elektroautos und des E-Carsharing-Angebots zurück. In jedem Fall würde dies die Praxistauglichkeit des gesamten Systems infrage stellen.

Bei solchen und ähnlichen Themen ist der/die AdministratorIn gefragt und muss womöglich rasch reagieren können. Diese Liste würde sich fast endlos fortsetzen lassen. Wir möchten mit diesen Beispielen auf vier Punkte hinweisen:

1. Autos, auf welche kein Verlass ist, reduzieren die NutzerInnenzufriedenheit und stellen das System bzw. generell die Elektromobilität in Frage.
2. Sollte ein/e NutzerIn ein Problem haben, so erwartet er/sie eine Betriebsbereitschaft von wenigen Augenblicken. Eine Lösung in 3 Stunden ist für den/die NutzerIn meist nicht zumutbar.
3. Der/die AdministratorIn ist das Bindeglied zwischen E-Carsharing-System und NutzerInnen. Fällt er/sie aus oder entspricht nicht der erwarteten Qualität, dann funktioniert das System nicht.
4. Es gibt Personen, welche für die gemeinsame Nutzung eines Autos nicht geeignet sind. Da hilft auch der/die beste AdministratorIn nicht.

Detaillierte Erläuterungen zu den Schwerpunkten der Standortadministration

In der Folge werden die Pflichten der AdministratorInnen im Detail erläutert. Dabei werden aber auch die Kompetenzen beschrieben und Empfehlungen abgegeben. Zudem sind zum besseren Verständnis auch die Motive dafür dargelegt.

2.1. Schwerpunkt: Betrieb des Fahrzeugs

Das Elektroauto ist ein zweispuriges Fahrzeug, für das die Straßenverkehrsordnung gilt. Ein Elektroauto benötigt eine Zulassung, ein KFZ-Kennzeichen und ein §57a-Pickerl um am Straßenverkehr teilzunehmen. Des Weiteren muss es voll funktionstüchtig sein.

Alle Carsharing-Autos haben gemeinsam, dass deren NutzerInnen nicht (alleinige) EigentümerInnen der Autos sind. Dementsprechend unachtsam gehen viele NutzerInnen mit den Autos um. Zusätzlich kommt noch das unterschiedliche Reinlichkeitsempfinden der NutzerInnen hinzu. Zwar sind alle Autos grundsätzlich „NichtraucherInnen-Autos“ und es ist auch Essen, Trinken und der Transport von Tieren untersagt, doch halten sich einige NutzerInnen nicht an diese Regeln. Deshalb ist die Betreuung des Autos eine wichtige Aufgabe für den/die AdministratorIn. Über die regelmäßige Fahrzeugkontrolle ist ein Formular auszufüllen.

FAHRZEUGKONTROLLE			
Fahrzeug			
Prüfer			
Standort			
Datum			
Zeit			
letzter Nutzer			
Auto war vollständig			
Auto ist tauglich gem. STVO			
Auto ist frei von technischen Mängeln			
Auto ist sauber			
Auto hat keinen neuen Gebrauchspuren			
Auto hat keine weiteren Schäden			
es fehlte/war defekt			
	X	X	X
KFZ-Kennzeichen	Ladekabel	Steinschlag	
Zulassungsschein	Kindersitz	Fettflecken	
Pickerl	Ladekarten	Zigarettenrauch	
Vignette	Schrankenöffner	Tiere im Fahrzeug	
Unfallformular	Winterset	grobe Transporte	
Gebrauchsanweisung	Reifenproblem	Essensreste	
Log-Buch	Felgen	Licht	
Versicherungskarte	Lackschäden	Spiegel	
Warnweste	Ladedeckel	Ladeadapter	
Pannendreieck	Wischerblätter	Carsharing-Kit	
Erste-Hilfe-Paket	Scheibenwasser		
Beschreibung			

Abbildung 5: Formular Fahrzeugkontrolle

2.1.1. Auto voll geladen und funktionstüchtig am Standort bereitgestellt

- a) Es ist darauf zu achten, dass das Auto immer vollgeladen für den/die nächste/n NutzerIn am Standort bereit steht. Dazu sind in erster Linie im Internet der Standort des Autos und sein Ladezustand zu kontrollieren. Weiters ist wichtig, dass die Sharing-Unit[‡] online ist. Derzeit ist hier ein Drittdienstleister (Ibiola) verantwortlich und es gibt keine Kontrollfunktion für den Verein und die AdministratorInnen. Dieses Problem muss noch gelöst werden.
- b) Im Falle, dass sich ein/e NutzerIn meldet, der/die das Auto trotz Buchung nicht öffnen kann, ist entweder über Ferndiagnose oder durch rasche Präsenz am Standort zu klären, warum das so ist. Die Möglichkeiten sind:
 - Das Auto ist nicht online.

[‡] GSM-fähige Kommunikationseinheit

- Die 12-Volt-Batterie des Autos ist leer.
- Software-Problem beim Dienstleister
- Kommunikations-Hardware defekt
- NutzerIn hat einen Fehler bei der Buchung gemacht
- Falsche oder defekte Benutzerkarte

Das Problem ist eruierbar durch folgende Dinge:

1. Leuchtet eine Farbe am Kommunikationsteil und welche?
2. Kontrolle der Reservierungsplattform und der Nummer auf der Benutzerkarte
3. Kontaktaufnahme zur fahrvergnügen.at Hotline, Ibiola oder AMV (zuständig für Hardware)

2.1.2. Vollständige Ausstattung des Autos

Der/die AdministratorIn hat regelmäßig zu prüfen, ob sich folgende Dinge am/im Auto befinden:

- a) KFZ-Kennzeichen: Wenn es fehlt, ist der Verein zu informieren und eine Anzeige bei der Polizei zu machen. Es ist die weitere Vorgangsweise mit Verein und/oder Polizei abzustimmen. Sollte der Verlust auf der Fahrt passieren, so ist ein DINA4 großer Zettel mit dem Kennzeichen in das Fenster zu legen (vorne bzw. hinten, nach Anzeige bei der Polizei). Sollte das Kennzeichen nicht mehr auftauchen, ist über den Verein ein neues Kennzeichen zu beziehen.
- b) KFZ-Zulassungsschein: Wenn der Zulassungsschein fehlt, ist der Verein zu informieren und eine Anzeige bei der Polizei zu machen. Es ist die weitere Vorgangsweise mit Verein und/oder Polizei abzustimmen. In jedem Fall ist sofort eine Kopie des Originals in das Auto zu legen (verfügbar über den Verein).
- c) §57a-Pickerl: Ist das Pickerl abgelaufen, so ist der Verein zu informieren. Wenn die Frist länger als 4 Monate ist, so ist das Auto SOFORT aus dem Verkehr zu ziehen. Eine Entscheidung über den Ort der Pickerl-Überprüfung trifft der Vorgesetzte. Für den Zeitraum der Überprüfung ist das Auto in der Reservierungsplattform zu sperren.
- d) Autobahnvignette: Das Auto muss über eine Vignette verfügen. Diese ist entweder analog an der Windschutzscheibe angebracht oder digital zu beziehen. Die Vorgangsweise ist mit dem Verein abzustimmen.
- e) Leeres Unfallformular: Sollte dies fehlen, so ist ein neues Formular in das Handschuhfach des Fahrzeugs zu legen.
- f) Versicherungskarte bzw. grünes Versicherungsblatt: Abhängig von den Vorgaben des Vereins.
- g) Sicherheitswesten: Diese sind in ausreichender Anzahl (zumindest 2 Stück) im Fahrzeug vorrätig zu halten. Fehlen diese, so ist dies rasch zu ergänzen. Eine Sperre des Fahrzeuges erfolgt nur in Abstimmung mit dem Verein.
- h) Pannendreieck: Fehlt dieses, so ist dies rasch zu ergänzen. Eine Sperre des Fahrzeuges erfolgt nur in Abstimmung mit dem Verein. Es ist zumindest rasch nachzurüsten.
- i) Erste Hilfe-Paket: Fehlt dieses, so ist dies rasch zu ergänzen. Eine Sperre des Fahrzeuges erfolgt nur in Abstimmung mit dem Verein.
- j) Original-Ladekabel: Fehlt dieses, so ist umgehend der Verein zu benachrichtigen. Eine Sperre des Fahrzeuges erfolgt nur in Abstimmung mit dem Verein. Je nach Ausführung der Ladestationen vor Ort (angeschlagenes Kabel an Ladesäule oder nur Ladebüchse) wird das Original-Ladekabel laufend oder sehr selten verwendet.

- k) Scheibenwasser: Die laufende Kontrolle betreffend Scheibenwasser ist notwendig, ab Herbst ist ebenfalls der Frostschutz in der Scheibenwaschanlage zu kontrollieren.

Es können weitere Dinge im Fahrzeug vorhanden sein, wie folgt aufgezählt. Entsprechend den vereinseigenen Vorgaben, welche vorab abgestimmt werden, ist dann vorzugehen.

- Kindersitz, Sitzerrhöhung
- Ersatzreifen, Reifen-Kit-Set
- Werkzeug
- Feuerlöscher
- Ladekarten
- Garagen- oder Schrankenöffner
- externes Navigationsgerät
- Ladeadapter für das Auto
- Handy-Ladekabel
- Rettungskarte
- Reinigungsset
- Tier-Transportbox (für gesondert genehmigte Tiertransporte)
- Informationsmaterial
- Gebrauchsanweisung
- Tablet
- Log-Buch
- Winterset

In jedem Fall ist die Vollständigkeit des Autos alle 2 Wochen zu prüfen. In kritischen Fällen ist dieses Intervall zu reduzieren und das Auto gegebenenfalls vor und nach speziellen NutzerInnen zu überprüfen.

Die Kontrolle hat protokolliert zu werden. Dafür ist ein Formular zu verwenden. Dabei sind auch wichtige Zusatzinformationen zu vermerken. Das ausgefüllte Formular ist aufzubewahren und bei Bedarf an den Verein zu übermitteln. Die Dokumentation dieser laufenden Überprüfung kann von wertvoller Bedeutung sein!

2.1.3. Zustand des Autos

- a) Der/die AdministratorIn hat den Zustand des Autos regelmäßig zu überprüfen (zumindest alle 2 Wochen). Dabei sind folgende drei Aspekte zu begutachten:

- allg. technischer Zustand und Tauglichkeit gemäß Straßenverkehrsordnung
- Kontrolle auf Schäden am Fahrzeug
- Kontrolle auf Gebrauchsspuren am Fahrzeug

- b) Bei den Autos handelt es sich um Gebrauchtwagen. Wie schon erwähnt, gibt es mehrere NutzerInnen und die Autos sind nicht unbedingt in einem Zustand eines Neuwagens, sondern haben oftmals Gebrauchsspuren und Schäden. Über die Beseitigung solcher Schäden entscheidet der Verein bzw. der/die FahrzeugeigentümerIn. Hier gibt es oftmals Graubereiche, ob sich eine Reparatur lohnt oder eben nicht.

- c) Die meisten Autos sind für den Fall von Schäden vollkaskoversichert mit einem mehr oder weniger hohen Selbstbehalt. Die bisherige Erfahrung zeigt, dass manche NutzerInnen der Bezahlung von Selbstbehalt auskommen möchten. Daher ist der/die AdministratorIn angehalten, den Zustand

des Autos regelmäßig zu kontrollieren und Veränderungen zu protokollieren. Dafür ist die Führung eines LOG-Buches vorgesehen, welches in Abstimmung mit dem Verein entweder im Fahrzeug verbleibt oder bei dem/der AdministratorIn verwahrt ist.

- d) Die Unterscheidung zwischen Schaden und Gebrauchsspuren ist, dass ein selbst herbeigeführter Schaden durch Unachtsamkeit oder Mutwilligkeit entsteht oder durch eine/n Dritte/n, während die Gebrauchsspuren aus der häufigen und laufenden Nutzung resultieren. Je höher die Intensität der Nutzung bzw. die Art der Verwendung, desto mehr Gebrauchsspuren hat das Auto.

2.1.3.1. *allgemein technischer Zustand des Autos, sowie Tauglichkeit gemäß StVO*

- a) Das Auto muss der Straßenverkehrsordnung (StVO) entsprechen. Dazu sind vor allem folgende Punkte zu überprüfen:

- Funktioniert das Licht und sind die Lichter grundsätzlich in Ordnung?
- Reicht die Reifenprofiltiefe?
- Ist genügend Reifendruck vorhanden?
- Funktionieren die Bremsen ordnungsgemäß?
- Ist das Auto gemäß 1.2 vollständig ausgestattet?
- Ist die Scheibe frei von Steinschlägen?
- Sind sie Scheibenwischblätter in Ordnung?
- Ist genügend Waschwasser vorhanden?
- Ist die 12V-Batterie in Ordnung?
- Lassen sich die Fenster, Türen und Klappen ordnungsgemäß öffnen und schließen?
- Gibt es Fehlermeldungen?
- Sind – vor allem im Winter – wesentliche Teile des Autos (Kennzeichen, Scheiben etc.) sauber und nicht durch Schmutz verunreinigt?

- b) Gibt es in einem der angeführten Punkte Probleme, so sind diese entweder gemäß den spezifischen Vorgaben sofort zu lösen oder dem Verein zu melden. In wichtigen Punkten ist das Auto in der Reservierungsplattform zu sperren und der Verein umgehend zu kontaktieren.

2.1.3.2. *Kontrolle auf Fahrzeugschäden*

- a) Zwar sind alle NutzerInnen dazu angehalten, das Fahrzeug auf Schäden durch den/die vorhergehende/n NutzerIn zu kontrollieren. Trotzdem soll diese Kontrolle auch durch den/die AdministratorIn in regelmäßigen Abständen erfolgen. Dabei ist vor allem auf das Vorhandensein von folgenden Schäden zu achten:

- i. Schäden an der Karosserie
- ii. Schäden an Felgen und Reifen
- iii. Schäden an Lichtern, Spiegeln und Fenstern
- iv. Schäden am Unterboden oder den Radkästen
- v. Schäden am Innenraum und den Sitzen
- vi. Schäden am Ladekabel oder der Ladebox bzw. der Ladeklappe
- vii. Schäden an der AMV-Box / Sharing-Unit

- b) Jeder Schaden ist zu dokumentieren und dem Verein mitzuteilen. Es sollte der/die vorhergehende NutzerIn bzw. noch andere NutzerInnen über die Ursache befragt und der/die VerursacherIn

gefunden werden. Diese/r hat ein Formular für den Unfallbericht auszufüllen. In vielen Fällen ist eine Polizeianzeige zu machen, sofern diese nicht bereits erfolgt ist. Dies gilt bei:

- i. Unfällen mit Fahrerflucht
- ii. Wildschaden
- iii. Unfall mit verletzten Personen

Der/die VerursacherIn hat den Selbstbehalt der Versicherung zu tragen.

2.1.3.3. Kontrolle auf Gebrauchsspuren und grobe Verschmutzungen

Das Fahrzeug ist auf Gebrauchsspuren zu untersuchen und diese sind zu dokumentieren. Bei stärkeren Verschmutzungen (z.B. Zigarettenrückstände) bzw. intensiver Nutzung als Transportfahrzeug oder durch Tiere ist der/die VerursacherIn zu finden. Starke Verschmutzungen und Gebrauchsspuren sind zu reinigen. Die Kosten werden an den/die VerursacherIn weiterverrechnet, wenn es sich um eine offensichtliche Verschmutzung handelt, welche ein Vergehen gegen die Nutzungsbedingungen darstellt.

Als typische Gebrauchsspuren gelten:

- Steinschläge
- polierbare Lackschäden
- grobe Verschmutzungsspuren am bzw. im Fahrzeug (in extremen Fällen ist der/die VerursacherIn zu finden)
- Essensreste im Innenraum
- Tierhaare
- Flecken an Sitzen und Polsterung
- Zigarettenrückstände

Es sind die hier erwähnten Gebrauchsspuren zu entfernen.

2.1.4. Fahrzeugreinigung

- a) Die Fahrzeugreinigung hat in regelmäßigen Abständen zu erfolgen. So ist grundsätzlich eine 14-tägige Kontrolle im Zuge der Fahrzeugbesichtigung vorgesehen. Dabei kann es standortspezifisch und witterungsbedingt zu unterschiedlichen Intervallen kommen.
- b) Das Intervall wird mit dem Verein abgeklärt, wobei im Extremfall auch zwischen den Intervallen eine Grundreinigung erfolgen kann. Dabei kann es eben durch grob verursachte Verschmutzungen zu zusätzlichen Reinigungen kommen. Hier gilt das Verursacherprinzip, soweit der/die AdministratorIn den/die VerursacherIn ausfindig machen kann. Die Suche erfolgt aber mit einer Verhältnismäßigkeit, sodass sich NutzerInnen nicht gestört fühlen und verärgert werden.
- c) Ob Standardreinigungen oder Extrareinigungen von dem/der AdministratorIn oder anderen Personen durchgeführt werden, ist Vereinbarungssache.

Bei der Standardreinigung wird folgendes durchgeführt

1. Waschstraße / Waschbox (günstige Reinigung zwischen 5 und 7 Euro) zumindest alle 4 Wochen
2. Felgen und Kotflügelreinigung
3. Frontpartie und Windschutzscheibe von Insektenresten befreien
4. KFZ-Kennzeichen reinigen
5. Auto vollständig saugen, Kofferraum reinigen und Fußmatten reinigen
6. Scheibenwaschanlage mit Wasser nachfüllen
7. groben Schmutz unter der Motorhaube entfernen, insbesondere bei Renault ZOE die Lüftungsgitter von Verschmutzung frei halten
8. Cockpit und Armaturenbrett abstauben, mit feuchtem Tuch und Staubwedel (keinen Cockpit-Spray verwenden!)
9. Fette und Klebereste aus dem Innenraum entfernen
10. Fenster, Spiegel und Lichter reinigen
11. Müll entsorgen (gefundene Dinge dokumentieren, gegebenenfalls aufheben und EigentümerIn suchen)
12. Türen, Türkanten, Einstiegsbereiche und Gummidichtungen reinigen

d) Bei der Durchführung der Reinigung ist ein Formular auszufüllen. Gleichzeitig mit der Reinigung soll auch die Fahrzeugkontrolle (Reifendruck, Schäden, Schwachstellen am Auto, etc.) durchgeführt werden.

REINIGUNG			
Fahrzeug			
Person			
Standort			
Datum			
Zeit	Beginn	Ende	
letzter Nutzer			
Auto kam in die Waschtrasse (Name)	Kosten /Rechnung	JA / NEIN	
Auto wurde gesaugt	Kosten /Rechnung	JA / NEIN	
Auto war stark verschmutzt außen (Foto)			
Auto war stark verschmutzt innen (Foto)			
Im Auto wurden Sachen gefunden (Foto)			
Folgende Tätigkeiten wurden durchgeführt			
	JA	Beschreibung	
Waschtrasse			
Saugen innen			
Sitze reinigen (Fette, etc.)			
Fußmatten reinigen			
Wasser nachfüllen			
Frontpartie, Spiegel, Lichter & Kennzeichen reinigen			
Cockpit abstauben			
Kofferraum reinigen			
Fenster reinigen innen			
Fenster reinigen außen			
Türen reinigen innen			
Türrahmen, Schwellen, Gummi reinigen			
Felgen und Reifen			
Anmerkungen			
Terminempfehlung für die nächste Reinigung			

Abbildung 6: Formular für Reinigung

2.1.5. Service und Wartung

- a) Die Elektroautos müssen regelmäßig durch eine Fachwerkstätte gewartet oder ein Service durchgeführt werden. Einerseits muss die §57a-Begutachtung erledigt werden, andererseits haben die Garantiebedingungen des Autos notwendige Intervalle vorgesehen.
- b) Der/die AdministratorIn bringt das Auto in Abstimmung mit dem Verein zur dafür vorgesehenen Werkstätte und leitet vorher selbstständig die Sperre des Autos in der Reservierungsplattform für den Zeitraum ein, damit das Auto nicht reserviert werden kann. Besteht bereits eine Reservierung so nimmt der/die AdministratorIn Kontakt mit dem/der NutzerIn auf und versucht die Buchung zu verlegen bzw. selbstständig eine geeignete Lösung zu finden.

- c) Nach Service oder Wartung holt der/die AdministratorIn das Fahrzeug wieder von der Werkstätte und stellt es zum Standort zurück.
- d) Der/die AdministratorIn kann ein Service in Abstimmung mit dem Verein organisieren, wenn er/sie die Termine des Fahrzeugs gut kennt. Auch das Auto schreibt (über den Bordcomputer) eine Wartung vor. Sobald dies erkannt wird, soll der/die AdministratorIn diesen Prozess einleiten. Gleiches gilt für den Wechsel von Reifen, welcher fristgerecht erledigt werden muss. Der/die AdministratorIn stimmt sich hierzu mit dem Verein ab. Grundsätzlich gilt, dass die Fahrzeuge spätestens mit gesetzlicher Winterreifen-Pflicht winterfit gewartet werden müssen.
- e) Die Kosten aus Reparaturen, neuen Reifen etc. darf der Administrator NICHT entscheiden. Service und Wartung sind im LOG-Buch zu dokumentieren.

2.1.6. Fahrten zum Auto außerhalb des Standortes

- a) Es kann vorkommen, dass das Auto außerhalb seines Standortes liegen bleibt. Egal ob der/die NutzerIn zuerst die Hotline oder den/die AdministratorIn erreicht, ist es die Aufgabe des/der AdministratorIn das Auto wieder nach Hause zu bringen. Dazu gibt es je nach Bedarf und Entscheidung unterschiedliche Wege. Diese sind mit dem Verein abzustimmen.
- b) Abhängig von der Ursache und dem aktuellen Standort des Fahrzeuges kann es sinnvoll sein, eine Assistenz (Renault-Assistance, ÖAMTC, etc.) einzuschalten oder selbstständig zu reagieren und direkt dorthin zu fahren. Bei Unfällen ist der/die NutzerIn anzuhalten, einen Unfallbericht auszufüllen sowie die Situation mit Fotos zu dokumentieren und gegebenenfalls die Polizei einzuschalten. Der/die NutzerIn ist jedenfalls bestens zu unterstützen.
- c) Der/die AdministratorIn hat dafür zu sorgen, dass das Auto wieder zu seinem Standort zurückkommt. Etwaiges Sperren des Autos in der Reservierungsplattform ist rasch vorzunehmen bzw. wieder aufzuheben.

2.2. Schwerpunkt: Betrieb von Ladesäule und Standort

Jedes E-Carsharing-Auto hat seinen eigenen Standort. Nur von dort kann es ausgeborgt werden und dorthin muss es zurückgebracht werden. Am Standort gibt es eine kostenlose Lademöglichkeit für die NutzerInnen. Der/die NutzerIn erwartet sich generell ein gänzlich aufgeladenes Elektroauto bei der Abholung.

Im Falle einer nicht gegebenen Nutzbarkeit des Standortes aus technischen Gebrechen oder weil der Zugang zum Standort nicht möglich ist, kann der/die AdministratorIn den Standort kurzfristig verlegen. Die NutzerInnen und der Verein sind darüber allerdings zu informieren. Sobald der Standort wieder nutzbar ist, muss der/die AdministratorIn das Fahrzeug wieder zum Standort versetzen. Auch darüber sind die NutzerInnen zu informieren.

2.2.1. Die Ladesäule

- a) Da Standorte unterschiedlich sind und sich auch die Ladepunkte durchaus massiv unterscheiden, ist der/die AdministratorIn vorher einzuschulen. Da Ladesäulen rund um die Uhr einsatzfähig sein müssen, sollte der/die AdministratorIn regelmäßig im Internet in der Reservierungsplattform kontrollieren, ob die Autos vollgeladen sind.
- b) Der/die AdministratorIn muss die Schwächen der Ladesäule gut kennen. Wenn die Ladesäule ausgefallen ist, muss er/sie versuchen, die Säule wieder in Betrieb zu nehmen und dazu die Fernwartestellen bei den BetreiberInnen kontaktieren. Bei technisch einfacheren Säulen kann der Grund des Ausfalls auch eine schadhafte Sicherung sein.
- c) Der/die AdministratorIn hat für den Betrieb der Ladesäule einen Fachmann/eine Fachfrau an seiner/ihrer Seite. Dies ist entweder der/die BetreiberIn der Ladesäule (Smatrics, Ella, Kelag, etc.) oder ein/e lokale/r ElektrikerIn. Zusätzlich soll der/die AdministratorIn Zugang zu den Sicherungen in der Ladesäule haben (Z-Schlüssel).
- d) Der/die AdministratorIn verfügt über die Möglichkeit einer Notladung mittels Ladeadapter, Ersatzladesäule oder offizieller Ladekarte.

2.2.2. Auto-Standort steht nicht zur Verfügung

Durch Baustellen, Feste oder Märkte entsteht immer wieder die Situation, wodurch die E-Carsharing-Standorte nicht erreichbar sind. Der/die AdministratorIn hat darüber den Verein zu informieren und für die Zeit eine entsprechende Lösung zu finden. Um solche Situationen zeitgerecht planen zu können, sind die NutzerInnen des Autos darüber rechtzeitig in Kenntnis zu setzen.

2.2.3. Blockade des Standortes durch ein fremdes Fahrzeug

Sollten fremde Fahrzeuge die Ladesäule blockieren, so muss der/die AdministratorIn mit dem/der bisherigen NutzerIn, der/die gerade das Auto zurückbringt, eine kurzfristige Lösung über den Abstellort treffen und sich darum kümmern, dass das Auto für den/die nächste/n NutzerIn

entsprechend geladen zur Verfügung steht. Zudem ist der/die „BlockiererIn“ ausfindig zu machen und der Standort wieder rasch an das Carsharing-System zu übergeben.

2.2.4. Sichtbarkeit und Sauberkeit des Standortes

- a) Der/die AdministratorIn hat darauf zu achten, dass der Standort gut gekennzeichnet und leicht auffindbar ist. Der Verein stellt dem/der AdministratorIn ein oder mehrere Schilder zur Kennzeichnung des Standorts zur Verfügung. Diese Beschilderung darf nur im Einvernehmen mit dem/der GrundeigentümerIn angebracht werden, wobei hier ebenfalls der Verein in Kooperation mit dem/der AdministratorIn die Gespräche führt.
- b) Zudem ist auch auf die Sauberkeit am Standort zu achten und auch die anderen NutzerInnen sind darauf hinzuweisen.

2.2.5. Weitere Problemstellungen am Standort

- a) Der/die AdministratorIn muss einschreiten, wenn das Auto falsch abgestellt ist. Dies kann eintreten, wenn es nicht ordnungsgemäß parkt oder andere Parkplätze oder Ladestellen behindert. Gerade letzteres ist ein Problem, wenn sich am Standort auch öffentliche Ladepunkte befinden.
- b) Der/die AdministratorIn muss agieren, wenn das Ladekabel so abgelegt wurde, dass Stolperfallen entstehen können.
- c) Der/die AdministratorIn muss sich darum kümmern, wenn NutzerInnen das Auto nicht absperren oder es nicht an die Ladesäule anschließen.
- d) Es ist die Aufgabe des/der AdministratorIn, ein Auto zum Standort zurück zu bringen, wenn der/die NutzerIn dies nicht tut. Darüber hinaus ist der Vereinsvorstand über einen solchen Vorfall zu informieren.

2.3. Schwerpunkt: Kontakt mit den NutzerInnen

Im Kontakt zu den FahrerInnen besteht eine wichtige Aufgabe für den/die AdministratorIn. Er/sie ist das Bindeglied zu den NutzerInnen und hat in dieser Funktion sowohl kontrollierende als auch Dienstleistungsaufgaben. Er/sie muss Ansprechperson für neue NutzerInnen sein und diese auch einschulen. Deshalb besteht im NutzerInnenkontakt die größte Herausforderung des/der AdministratorIn mit den meisten Aufgaben. Daher soll der/die AdministratorIn grundsätzlich gut erreichbar sein.

AdministratorInnen, welche über ein eigenes Admin-Telefon verfügen, haben dieses bei Nicht-Erreichbarkeit an die Hotline weiterzuleiten. In solchen Fällen sollten die AdministratorInnen jedoch für den Vereinsvorstand auf andere Art erreichbar sein oder eine/n erreichbare/n StellvertreterIn haben.

Der/die AdministratorIn hat eine Liste aller Personen, welche das Auto nutzen dürfen.

2.3.1. Kommunikation mit NutzerInnen

- a) Der/die AdministratorIn muss den Kontakt zu seinen/ihren NutzerInnen pflegen. Er/sie ist neben der Hotline die erste Ansprechperson für die Wünsche und Beschwerden der KundInnen/Mitglieder. Durch eine enge Vertrauensbasis kann er/sie zwischen den NutzerInnen vermitteln und diese auch in der Nutzung des Elektroautos aktiv unterstützen.
- b) Dazu hat der/die AdministratorIn zu allen NutzerInnen ein ehrliches, faires und gleichwertig offenes Verhältnis zu pflegen. Als MotivatorIn soll er/sie NutzerInnen, welche das System nicht nutzen, wieder an das Carsharing heranführen.
- c) So muss er/sie auch als MediatorIn zwischen NutzerInnen agieren, wenn es zu Konfliktsituationen kommt.

2.3.2. Informationstage, Stammtische organisieren und neue NutzerInnen gewinnen

- a) In regelmäßigen Abständen sollen Informationsveranstaltungen oder Stammtische organisiert werden. Dabei ist sowohl die entsprechende Einladung in Abstimmung mit den Fachleuten des Vereins zu erstellen als auch rechtzeitig zu verteilen. Kosten sind mit dem Verein abzustimmen.
- b) Die Veranstaltungen werden gemeinsam mit anderen Vereinsmitgliedern durchgeführt und dienen der Verbreitung der Energie- und Mobilitätswende sowie der Verfestigung des E-Carsharings. Dabei sind auch Gruppenfotos zu machen, welche dann veröffentlicht werden dürfen.

AdministratorInnen können für ihr Engagement im Bereich Öffentlichkeitsarbeit ausgezeichnet werden.

2.3.3. Fahrtrainings durchführen

Es zeigt sich, dass viele NutzerInnen und auch potentielle neue NutzerInnen regelmäßige Fahrtrainings brauchen. Deshalb hat der/die AdministratorIn mehrmals im Jahr Fahrtrainings zu organisieren. Dafür ist das Auto zu reservieren und Leute dazu gezielt einzuladen. Über das Training und die TeilnehmerInnen ist Protokoll zu führen.

Besonders gut eignen sich solche Fahrtrainings auch für NutzerInnen, welche das Auto selten bis gar nicht verwenden. Dadurch kann die Nutzung des Autos sowie der Reservierungsplattform nochmals geübt werden.

2.3.4. NutzerInneneinschulungen durchführen

Neue NutzerInnen müssen zu Beginn ihrer Mitgliedschaft eine Probefahrt machen. Der/die AdministratorIn hat die grundsätzliche Fahrtauglichkeit aus seiner/ihrer subjektiven Sicht zu ermitteln. Dabei handelt es sich um keine Fahrprüfung in rechtlichen Sinn. Sollte der/die AdministratorIn Zweifel an der Fahrtauglichkeit einer Person haben, so hat er/sie dies dem Verein mitzuteilen. Dieser wird dann die weitere Kommunikation mit dem/der NutzerIn aufnehmen.

Ziel ist in einem solchen Fall den Besuch einer Fahrschule zu empfehlen.

Über die Einschulung ist das allgemeine Formular auszufüllen und von dem/der NutzerIn unterschreiben zu lassen. Zudem ist ein Foto vom Führerschein zu machen.

2.3.5. Reservierungskalender beobachten

Durch die Beobachtung des Reservierungskalenders erfährt der/die AdministratorIn das NutzerInnenverhalten und kann entsprechend korrigierend eingreifen.

2.3.6. BenutzerInnenkarten ausgeben oder einziehen

Der/die AdministratorIn unterstützt die Ausgabe oder Rücknahme von Benützungskarten. Die Kompetenz zur Vergabe liegt bei der EDV-Administration, welche bei der Vereinsleitung angesiedelt ist.

2.4. Schwerpunkt EDV-Administration / Mobilitätsplattform

Die EDV-Administration wird eigentlich durch die E-Carsharing-Leitung im Verein durchgeführt. Doch der/die AdministratorIn soll Zugang zu ausgewählten Bereichen der Mobilitätsplattform haben.

In erster Linie ist diese Kompetenz für das Beobachten des Fahrzeugs wichtig. Über den gesonderten Zugang zur Mobilitätsplattform kann der/die AdministratorIn das Fahrzeug aktuell beobachten und verfolgen (z.B. ob es sich auf dem Parkplatz befindet oder wie der Ladezustand der Batterie ist). Über die Plattform kann der/die AdministratorIn auch sehen, ob die NutzerInnen das Auto fristgerecht zurückgebracht haben. Auch bei Strafen und anderen Vergehen lässt sich durch das Internetportal eine exakte Bestimmung des/der NutzerIn durchführen.

2.5. Weitere Verpflichtungen des/der AdministratorIn

- a) Der/die AdministratorIn hat regelmäßig am Newsletter des Vereins mitzuarbeiten und dafür Ideen für die Inhalte zu liefern.
- b) Des Weiteren hat der/die AdministratorIn die Verpflichtung, die Inhalte der aktuellen Nutzungsbedingungen lückenlos zu kennen.
- c) AdministratorInnen sollen an Veranstaltungen in anderen Regionen / an anderen E-Carsharing-Standorten freiwillig teilnehmen. Dazu können die AdministratorInnen „ihr“ Carsharing-Auto am Heimatstandort kostenlos verwenden.
- d) Der/die AdministratorIn ist zu einem regelmäßigen Austausch mit dem Vereinsvorstand bzw. dem/der jeweiligen MentorIn verpflichtet. Dies erfolgt u.a. in laufenden standortübergreifenden Vernetzungstreffen.
- e) Der/die AdministratorIn hat Vergehen, welche zu einem Nutzungsverbot des Fahrzeugs führen, sofort dem Vorstand zu melden. Zu diesen Vergehen gehören unter anderem:
 - Alkohol am Steuer
 - Fahren ohne Führerschein
 - absichtliche Verwendung des Fahrzeugs ohne Reservierung trotz Ermahnung
 - zu viele Personen im Fahrzeug
 - Schulden beim Verein trotz mehrmaliger Aufforderung nicht beglichen
 - Rauchen im Auto
 - Transport von Tieren ohne Behältnis
 - Verheimlichung von Unfällen oder verschuldeten Schäden am Fahrzeug
 - Fahrerflucht nach Unfällen
 - Verwendung der Fahrzeuge zu einer kriminellen Handlung

Bei Verdachtsfällen hat der/die AdministratorIn dem Verdacht nachzugehen und erst danach seine/ihre Recherche der Vereinsleitung mitzuteilen.

TEIL 3 – Schulungsunterlagen

Der Teil Schulungsunterlagen besteht aus verschiedenen inhaltlichen Themen sowie einer Zusammenfassung von Begriffsbestimmungen.

Bei den Vortragenden handelt es sich um ExpertInnen aus verschiedenen Bereichen, welche in den ersten Schulungen ihre Inhalte präsentiert haben. Die Vorträge sind auf der Website von fahrvergnügen.at im LOGIN-Bereich zum Download bereitgestellt.

Fachvorträge aus den Schulungen 2017:

Julius Zechmeister – Steuerliche Aspekte des E-Carsharings und der Tätigkeit eines/einer AdministratorIn

Karl Hintermeier – Öffentlichkeitsarbeit im E-Carsharing

Josef Schaberger – Fahrzeugreinigung und Instandhaltung

Gregor Terrer – Fahrzeugtechnik Elektroauto

Adolf Stern – Aspekte der Versicherung im E-Carsharing und der Administration

Johannes Maschl – Organisation eines Anrufsammeltaxis anhand von Elektromobil Eichgraben

Günther Wieser – E-Carsharing-Plattformen

Friedrich Vogel – Betrieb von Ladesäulen

TEIL 4 – Formulare

Im Folgenden sind die gängigsten Formulare für AdministratorInnen abgebildet.

Insgesamt wurden bisher Formulare zu folgenden Themen erstellt:

- Einschulung von NutzerInnen
- Teilnahme an Energiestammtischen
- Teilnahme an Fahrtrainings
- Interessensbekundung E-Carsharing
- Interessensbekundung Newsletter
- Hotline
- Checkliste neuer Standort
- Standardisierte Autoreinigung
- Standardisierte technische Autokontrolle
- Problembehebung – Ladesäule & Standort
- Problembehebung – Auto
- Checkliste Ausstattung LadecheckerInnen

4.1. Einschulung von NutzerInnen

Die wesentliche Herausforderung gilt der Vermittlung der Informationen aus den Nutzungsbedingungen an die zukünftigen TeilnehmerInnen/NutzerInnen des E-Carsharings. Dabei ist spezifisch den eigenen wichtigen Bedingungen vorzugehen.

Trotzdem ist besonderes Augenmerk darauf zu legen, dass die NutzerInnen auch fahrtechnisch zur Verwendung des Autos in der Lage sind. Der/die AdministratorIn hat sich nicht davor zu scheuen, Personen auf ihr Fahrkönnen auch anzusprechen. Aus den bisherigen Erfahrungen kann aber gesagt werden, dass die allgemeine Fahrtauglichkeit bei nahezu allen neuen NutzerInnen gegeben ist. Sollten jedoch Zweifel daran bestehen, ist unbedingt der Vereinsvorstand darüber zu informieren, der die entsprechenden Maßnahmen setzen wird.

Manchmal kommt es vor, dass Personen, welche gerade eingeschult werden, während der Einschulung nicht auf einmal vollständig alle mitgegebenen vielfältigen Informationen rund um Auto, Standort, Reservierung, Nutzungsbedingungen, uvm. aufnehmen und merken können. Der/die AdministratorIn hat in solchen Fällen darauf aktiv einzugehen und sich entweder die Zeit zu nehmen und die Einschulung auf mehrere Etappen zu teilen bzw. die Einschulung zu wiederholen oder ggf. nach der Einschulung auftretende Fragen zum Beispiel telefonisch zu klären.

Auch für NutzerInnen, welche eine längere Pause beim Carsharing gemacht haben oder nach der Einschulung nie aktiv geworden sind, ist die Einschulung zu wiederholen.

Aus den hier angeführten Aspekten ist dem/der AdministratorIn zu empfehlen, sich den Fähigkeiten des/der NutzerIn bewusst zu machen und dann entsprechend spezifische Einschulungen durchzuführen.

Es soll auch folgender Aspekt noch erwähnt werden: Es ist ratsam JEDEM/R NutzerIn die GESAMTEN Nutzungsbedingungen vorzulesen und die Inhalte noch vertiefend zu erläutern. Dies hilft um Missverständnissen vorzubeugen!

Sollte die Übergabe der Zugangskarte während der Einschulung passieren, so ist dies mit Unterschrift durch den/die NutzerIn zu bestätigen.

Die Schwerpunkte in der Einschulung sind:

1. Nutzungsbedingungen
2. Standort und Ladetechnik
3. Elektroauto
4. Reservierungssystem
5. Die Funktion des/der AdministratorIn; Hotline; der Verein



Nutzereinschulung durch den Administrator

Die Nutzung des E-Car-Sharings ist erst nach Unterzeichnung des beiliegenden Formulars durch Administrator und Mitglied möglich.

Mitglied: _____

Administrator: _____

Ort, Datum: _____

- Einschulung in das Reservierungssystem wurde durchgeführt
- Mitglied wurde in das Fahrzeug eingewiesen (Automatik, elektrischer Antrieb, usw.)
- Mitglied wurde in die Ladetechnik eingewiesen
- Mitglied auf den Standort eingewiesen

Anmerkungen:

.....

.....

.....

Unterschrift Administrator: _____

ERKLÄRUNG DES MITGLIEDS:

Mit Unterzeichnung und ankreuzen nimmt der Nutzer die folgenden Bedingungen an:

- Hiermit erkläre ich, mich mit den veröffentlichten Nutzungsbedingungen und den AGBs einverstanden.
- Ich habe meine Schlüsselkarte mit der Nr. _____ persönlich am _____
(Datum) erhalten.
- Ich bestätige hiermit meine Fahrtauglichkeit.

Unterschrift Mitglied: _____

4.2. Teilnahme an Energie- oder Mobilitätsstammtischen

a. Checkliste für die Organisation von Veranstaltungen

a. Tagungsort:

- i. ausreichend Platz (Sitzen, Stehen)
- ii. Technik (Beamer, Leinwand, Tonanlage, Licht)
- iii. Podium
- iv. Dekoration
- v. Flipcharts, Rollups, Poster, Beachflags
- vi. Bewirtung
- vii. Toilette
- viii. Wetterabhängigkeit
- ix. Parkplätze
- x. Erreichbarkeit (Information, Wegweiser, Türzettel)
- xi. Präsentationsunterlagen (Stehwände, Pinnwände, Zetteln, Karton, Pins, etc.)

b. Termin

- i. richtigen Termin finden
 1. Ist der Monat/Zeitpunkt gut gewählt für die BesucherInnen und das Thema?
 2. Was findet sonst an dem Termin statt?
 3. Sind wichtige nationale/internationale Ereignisse, wie z.B. Sportveranstaltungen oder Fußball im Fernsehen, etc.?
- ii. rechtzeitige Bewerbung – Mobilisierung
 1. richtigen Zeitpunkt für Bewerbung wählen
 2. Der getätigte Aufwand bringt dann den entsprechenden Erfolg!
- iii. ausreichend Zeit einplanen
 1. rechtzeitig die Vortragenden einladen

c. Bewerbung

- i. Internet und Social Media
- ii. Postwurf
- iii. Plakate und Poster (richtige Größe)
- iv. Inhalt auf Richtigkeit prüfen! (Zeit, Ort, Namen, richtige Logos!)
- v. Finde die richtige Mobilisierung/Bewerbungsart!

d. Inhalt und Vortragende

- i. gute Vorbereitung über den Inhalt und die Zeitdauer
- ii. Präsentationen rechtzeitig erhalten (Masterfolie?)
- iii. Trifft der Titel auch den Inhalt der Veranstaltung?

e. Veranstaltung

- i. eine Anmeldung hilft bei der Abschätzung der TeilnehmerInnenanzahl
- ii. Zeitmanagement - nicht zu lange Vorträge
- iii. Achten Sie darauf, dass alle gut verstehen können!
- iv. keine Störungen
- v. ausgewogene Präsentationen
- vi. Achten Sie auf zufriedenes Publikum!
- vii. Holen Sie Feedback vom Publikum ein!



b. Teilnahmeliste

Anwesenheitsliste				
Veranstaltung:				
Ort; Datum; Zeit:				
Nr.	Name	Adresse / Organisation	Mail	Unterschrift
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				

4.3. Teilnahme an Fahrtrainings

1. Checkliste für die Abwicklung von Fahrtrainings

Die folgende Auflistung macht deutlich, in welchen Bereichen Fahrtrainings zur Elektromobilität wichtig sind:

- a. das Elektroauto
- b. das Automatikgetriebe
- c. effizientes Fahren
- d. reichweitenoptimiertes Fahren
- e. Verkehrssicherheit
- f. Autofahren der Zukunft

Nicht alle Teile werden in dem Leitfaden behandelt.

das Elektroauto (inkl. Automatikgetriebe):

Für manche NutzerInnen bleiben beim Elektroauto auch nach einer ausführlichen Erklärung einige große Unsicherheitsfaktoren:

- Reichweite
- Auto aufladen
- geräuschloses Auto
- Automatikgetriebe

Zu diesen Themen kann dem/der NutzerIn durch eine eingehend eventuell etwas längere Übungsfahrt die Angst genommen werden. Es zeigt sich, dass durch eine Aktion wie die des Landes NÖ (Förderaktion des Landes NÖ: 6 Tage Elektroauto testen für 60 €) eine außergewöhnlich hohe Akzeptanz und Sicherheit erreicht werden kann. Bei den meisten NutzerInnen im Carsharing kann eine entsprechende Sicherheit nach etwa 100 gefahrenen Kilometern erreicht werden.

Reichweitenoptimiertes Fahren (inkl. effizientes Fahren)

Die Nutzung der Rekuperation (Energierückgewinnung durch die Motorbremswirkung) ist ein wichtiger Bestandteil beim Elektroautofahren. Aus der langjährigen Durchführung der Dieter-Lutz-Challenge weiß der Verein fahrvergnügen.at, dass NutzerInnen mehrere Tage benötigen, um dies gezielt und gut einsetzen zu können. Es wird empfohlen, mit NutzerInnen des E-Carsharings in regelmäßigen Abständen Übungen durchzuführen und dies zu perfektionieren. Wenn dies nicht passiert, werden viele NutzerInnen kein reichweitenoptimiertes Fahren erreichen.

Im Verein fahrvergnügen.at wird eine solche Übung ab 2018 einmal pro Quartal angeboten.

Weiters gehört zum reichweitenoptimierten Fahren die Nutzung der Reichweite und damit das Auseinandersetzen mit zusätzlichen Aspekten wie die öffentliche Ladeinfrastruktur, das Laden im

privaten Umfeld aber auch das Vorheizen bzw. Heizen und Kühlen des Fahrzeugs. Diese Informationen müssen den NutzerInnen näher gebracht werden.

Verkehrssicherheit:

Die Verkehrssicherheit betrifft den Carsharing-Verein, weil ein Risiko besteht, dass es sich bei dem/der NutzerIn um eine/n ungeübte/n VerkehrsteilnehmerIn handeln könnte. Sollten solche Risiken bereits vor Fahrtantritt erkennbar sein, so ist die Übung/Einschulung vorerst auf einem sicheren Gelände durchzuführen, auf der kein Gefährdungspotential besteht.

Verkehrsübungen können auch im Beisein von geschulten ExpertInnen (z.B. FahrlehrerInnen) durchgeführt werden.

Autofahren der Zukunft:

Abstandhalter, Selbstfahrautomatik im Tesla oder Dinge wie automatisches Abblenden gilt für viele NutzerInnen als Anreiz, führt aber auch zu einer noch größeren Unsicherheit bei der Verwendung von modernen Autos. Mit einem entsprechenden Fahrtraining kann diese nicht nur genommen werden, sondern der Tag auch ein ganz besonderes Erlebnis werden.

Checkliste Fahrtraining:

- Organisation
 - Einladung (allgemein oder spezifisch)
 - Anmeldungen annehmen
 - Sollten die Angemeldeten nicht registriert sein: Führerschein, Daten erfassen
- Auto in perfektem Zustand
 - Auto ist in technisch einwandfreiem Zustand (Beleuchtung, Bremsen, usw.)
 - Reifen sind kontrolliert
 - Auto ist vollständig geladen
 - Auto ist sauber
 - keine herumliegenden Dinge im Fahrzeug
 - Strecke für das Fahrtraining ist gut ausgewählt



Probefahren									
Veranstaltung:									
Auto, Kennzeichen:									
Ort; Datum; Zeit:									
Nr.	Name	Mitglied JA/NEIN	Fahrtbeginn	Fahrtende	Adresse / Organisation	Führerschein -NR.	Unterschrift		
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									



4.4. Interessensbekundung E-Carsharing und Newsletter

Interessensbekundung								
Nr.	Name	Adresse / Organisation	Telefon	Mail	Interesse an			Unterschrift
					Newsletter	e-Carsharing	Fahrtraining	
1					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
9					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
10					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
11					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
12					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
13					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
14					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
15					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

4.5. Hotline

Die Telefon-Hotline hilft den NutzerInnen in kritischen Situationen mit einer telefonischen Soforthilfe und dient dem Carsharing-Verein zur raschen Erreichbarkeit. Jeder Verein muss sich überlegen, wie er bei einem 24-Stunden-Betrieb an sieben Tagen pro Woche seine Erreichbarkeit organisiert. Dies kann auch durch die Standort-AdministratorInnen erfolgen.

Es lohnt sich jedenfalls eine Statistik bzw. ein Telefonprotokoll zu führen.

Telefonprotokoll							
Person:							
Zeitraum / Monat							
Tag	Anzahl Anrufe	Stunden erreichbar	wichtige Information	Tag	Anzahl Anrufe	Stunden erreichbar	wichtige Information
1				16			
2				17			
3				18			
4				19			
5				20			
6				21			
7				22			
8				23			
9				24			
10				25			
11				26			
12				27			
13				28			
14				29			
15				30			
				31			

Checkliste Hotline:

- Fragen Sie immer mit wem Sie sprechen!
- Notieren Sie sich die Telefonnummer und den Namen!
- Fragen Sie nach dem aktuellen Standort!
- Fragen Sie nach dem Auto!
- Fragen Sie nach der Kartenummer, wenn es eine solche gibt!

Telefonprotokoll							
Person an der Hotline							
Datum		Uhrzeit					
Anrufer		Auto					
Kartenummer		Standort Anrufer					
Telefonnummer							
allgemeines Interesse		Reservierungskalender		Schäden am Fahrzeug		Probleme beim Laden	
Verein	<input type="checkbox"/>	Funktionsweise	<input type="checkbox"/>	Unfall	<input type="checkbox"/>	Auto lädt nicht	<input type="checkbox"/>
e-Carsharing	<input type="checkbox"/>	Stornierung	<input type="checkbox"/>	12V-Batterie	<input type="checkbox"/>	Ladesäule entriegelt nicht	<input type="checkbox"/>
Automiete	<input type="checkbox"/>	Passwort vergessen	<input type="checkbox"/>	Fehlermeldung	<input type="checkbox"/>	Auto entriegelt nicht	<input type="checkbox"/>
6 Tage-Aktion	<input type="checkbox"/>			Auto öffnet nicht	<input type="checkbox"/>	Ladesäule reagiert nicht	<input type="checkbox"/>
spezielles Interesse an einem Standort in				andere Schäden		andere Schäden	
Anmerkung							

4.6. Checkliste neuer Standort

Ein Standort für E-Carsharing muss folgende Kriterien erfüllen:

- leicht zugänglich
- gut ersichtlich
- immer erreichbar und geöffnet
- mit einer Ladeinfrastruktur ausgestattet
- für das E-Carsharing-Auto reserviert (mit einem Schild als E-Carsharing-Standort eindeutig erkennbar)
- sauberer und befestigter Boden (kein Matsch)
- beleuchteter Standort
- Bodenmarkierung

4.7. Standardisierte Autoreinigung

REINIGUNG							
Fahrzeug							
Person							
Standort							
Datum							
Zeit	Beginn		Ende				
letzter Nutzer							
Auto kam in die Waschstrasse (Name)		Kosten /Rechnung		JA / NEIN			
Auto wurde gesaugt		Kosten /Rechnung		JA / NEIN			
Auto war stark verschmutzt außen (Foto)							
Auto war stark verschmutzt innen (Foto)							
Im Auto wurden Sachen gefunden (Foto)							
Folgende Tätigkeiten wurden durchgeführt							
Waschstrasse	<input type="radio"/>						
Saugen innen	<input type="radio"/>						
Sitze reinigen (Fette, etc.)	<input type="radio"/>						
Fußmatten reinigen	<input type="radio"/>						
Wasser nachfüllen	<input type="radio"/>						
Frontpartie, Spiegel, Lichter & Kennzeichen reinigen	<input type="radio"/>						
Cockpit abstauben	<input type="radio"/>						
Kofferraum reinigen	<input type="radio"/>						
Fenster reinigen innen	<input type="radio"/>						
Fenster reinigen außen	<input type="radio"/>						
Türen reinigen innen	<input type="radio"/>						
Türrahmen; Schwellen, Gummi reinigen	<input type="radio"/>						
Felgen und Reifen	<input type="radio"/>						
Anmerkungen							
Terminempfehlung für die nächste Reinigung							

4.8. Standardisierte technische Autokontrolle

FAHRZEUGKONTROLLE					
Fahrzeug					
Prüfer					
Standort					
Datum					
Zeit					
letzter Nutzer					
Auto war vollständig					
Auto ist tauglich gem. STVO					
Auto ist frei von technischen Mängeln					
Auto ist sauber					
Auto hat keinen neuen Gebrauchspuren					
Auto hat keine weiteren Schäden					
es fehlte/war defekt					
KFZ-Kennzeichen	<input type="checkbox"/>	Ladekabel	<input type="checkbox"/>	Steinschlag	<input type="checkbox"/>
Zulassungsschein	<input type="checkbox"/>	Kindersitz	<input type="checkbox"/>	Fettflecken	<input type="checkbox"/>
Pickerl	<input type="checkbox"/>	Ladekarten	<input type="checkbox"/>	Zigarettenrauch	<input type="checkbox"/>
Vignette	<input type="checkbox"/>	Schrankenöffner	<input type="checkbox"/>	Tiere im Fahrzeug	<input type="checkbox"/>
Unfallformular	<input type="checkbox"/>	Winterset	<input type="checkbox"/>	grobe Transporte	<input type="checkbox"/>
Gebrauchsanweisung	<input type="checkbox"/>	Reifenproblem	<input type="checkbox"/>	Essensreste	<input type="checkbox"/>
Log-Buch	<input type="checkbox"/>	Felgen	<input type="checkbox"/>	Licht	<input type="checkbox"/>
Versicherungskarte	<input type="checkbox"/>	Lackschäden	<input type="checkbox"/>	Spiegel	<input type="checkbox"/>
Warnweste	<input type="checkbox"/>	Ladedeckel	<input type="checkbox"/>	Ladeadapter	<input type="checkbox"/>
Pannendreieck	<input type="checkbox"/>	Wischerblätter	<input type="checkbox"/>	Carsharing-Kit	<input type="checkbox"/>
Erste-Hilfe-Paket	<input type="checkbox"/>	Scheibenwasser	<input type="checkbox"/>		
Beschreibung					

4.9. Problembhebung – Ladesäule & Standort

Nicht alle Probleme an der Ladesäule lassen sich durch den/die AdministratorIn lösen. Es empfiehlt sich, hier den/die standortspezifische/n ElektrikerIn und BetreuerIn zu kontaktieren. Zudem ist jede Ladesäule anders. Allerdings treten zumeist immer die gleichen Problemstellungen auf:

1. **Ladesäule entriegelt nicht:** Zumeist lässt sich die Ladesäule mit dem richtigen Schlüssel öffnen und der Entriegelungsmechanismus betätigen.
 - a. Trotzdem sind die NutzerInnen in einer solchen Situation zuerst zu fragen, ob sie das Ladekabel am Fahrzeug bereits abgezogen haben. Die meisten Ladesäulen entriegeln erst nachdem das Kabel vom Fahrzeug entfernt wurde.
 - b. Eine andere Lösung ist, den Ladevorgang neu zu starten und dann ordentlich zu beenden. Es ist zu erwarten, dass sich die Entriegelung von alleine löst.
 - c. Sollte es sich um einen professionellen Ladesäulenbetreiber handeln, wäre zu klären, ob man eine Tankkarte für die Entriegelung benötigt. Andernfalls kann man den/die BetreiberIn telefonisch kontaktieren und mit dem Problem konfrontieren.
2. **Auto lädt nicht:** Das kann sowohl an der Ladesäule als auch am Fahrzeug liegen.
 - a. Es ist zu klären, ob das richtige Kabel verwendet wurde und ob dieses ordentlich gesteckt wurde.
 - b. Ist das Auto ordentlich abgeschaltet und die Schaltung auf P gestellt?
 - c. Wenn eine Ladekarte zu verwenden ist, so ist diese an der richtigen Stelle und entsprechend lange anzuhalten. Dies wird entweder mit einem Ton- oder Lichtsignal angezeigt.
 - d. Sollte es sich um eine fremde Ladesäule handeln, so ist mit dem Nutzer zu klären, ob diese Ladesäule überhaupt für Elektroautos verwendet werden kann
 - i. Bei privaten Starkstromanschlüssen kommt es vor, dass der NULL-Leiter fehlt oder eine zu geringe Amperezahl vorhanden ist.
 - ii. Auch kann grundsätzlich der Leitungsquerschnitt zu gering sein.
 - iii. In diesen Fällen kann hier nicht geladen werden!
 - e. Grundsätzlich ist mit unerfahrenen NutzerInnen zu besprechen, ob sie das Ladekabel oder einen Adapter auch richtig verwenden. Da es hier oft zu starken Verwechslungen kommt, lässt sich mittels Foto auf „Whatsapp“ oder SMS vieles rasch klären.
3. **Ladesäule reagiert nicht:**
 - a. Es ist wahrscheinlich, dass die Sicherung bzw. der FI Schutzschalter gefallen ist. Dieser ist – falls selbstständig möglich - wieder zu aktivieren und im Wiederholungsfall der/die ElektrikerIn bzw. BetreiberIn zu informieren.
 - b. Die Karte ist gesperrt. Dann ist jedenfalls der/die BetreiberIn zu kontaktieren.

4.10. Problembehebung – Auto

Nicht alle Probleme am Elektroauto lassen sich durch den/die AdministratorIn beheben. Es empfiehlt sich, grundsätzlich eine Fachwerkstätte der entsprechenden Automarke mit Know-How für Elektroautos zu kontaktieren. Oftmals haben die Automarken eigene Assistenz-Einsatzfahrzeuge, welche direkt zum defekten Auto kommen. Auch den ARBÖ oder ÖAMTC zu kontaktieren, kann empfohlen werden.

Im Falle einer Panne – sofern der/die NutzerIn die Hotline oder den/die AdministratorIn kontaktiert, klären Sie vorab folgendes:

1. Wer ist der/die NutzerIn/FahrerIn (Name, Mitgliedsnummer)?
2. Um welches Auto handelt es sich? (Die Fahrgestellnummer ist im Zulassungsschein ersichtlich und wichtig für die Fachwerkstätte!)
3. Wo steht das Auto?
4. Was ist geschehen?

Sollte es sich um einen Unfall handeln, klären Sie sofort folgende Punkte:

1. Gibt es Verletzte? Wenn ja, wurden Rettung und Polizei verständigt? Ist diese bereits vor Ort? (bei Unfall mit Verletzten, Wildschäden und Fahrerflucht ist es unbedingt erforderlich, die Polizei zu verständigen!)
2. Wer sind die weiteren Beteiligten?
3. Gab es MitfahrerInnen im Carsharing-Auto? Wer hat es gelenkt?
4. Gibt es bereits einen Unfallbericht?

Zusätzlich ist folgendes rasch zu klären: Der/die AdministratorIn bzw. die Hotline hat mit dem/der FahrerIn zu klären, wie und wo das Auto abgestellt ist und – falls erforderlich – entsprechend gesichert wurde:

- Pannendreieck
- Warnblick-Anlage
- Parkposition und Handbremse angezogen
- Auto abgestellt
- Der/die FahrerIn ist darauf aufmerksam zu machen, dass er/sie und seine/ihre MitfahrerIn eine Warnweste tragen sollen!

Bevor die weiteren Maßnahmen getroffen werden können, klären Sie mit dem/der FahrerIn zuerst, ob er/sie bereits Dritte (Pannenhilfe, andere Vereinsmitglieder, Werkstatt, etc.) informiert hat. Danach wird zuerst telefonisch die Schwere des Schadens besprochen und eine Entscheidung über eine Weiterfahrt oder eine Abholung getroffen. Weiters ist mit dem/der NutzerIn zu klären, wie er/sie von dem Ort wekommt und ob er/sie das Auto gemäß der aktuellen Situation überhaupt alleine lassen kann.

Hier erfolgt nun die Klärung, wer für die weitere Problembehandlung verantwortlich ist. Dies kann eben eine der folgenden Personen sein:

- Vereinsvorstand



- AdministratorIn
- aktuelle/r NutzerIn
- Versicherung
- Werkstätte

Bei folgenden Problemen können NutzerInnen oder AdministratorInnen auch ohne Fachwerkstätte eine entsprechende Lösung finden:

1. Fehlermeldungen, wie z.B. Reifendruck, ELEC-System, usw.
 - a. Reifendruck ist an einer Tankstelle entsprechend anzupassen.
 - b. ELEC-System (Renault) zeigt eine schwache 12V-Batterie. Diese kann durch längeres Fahren wieder aufgeladen werden.
2. Ruppige bzw. scheuernde Bremse
 - a. Diese kommt vor allem bei Elektroautos vor und kann durch gezielte „Notbremsungen“ verbessert werden
3. Schwache 12V-Batterie
 - a. Spannung messen
 - b. mit entsprechendem Ladegerät aufladen
4. Reparaturen von kleinen Plastikteilen, wie Ladedeckeln

Folgende Punkte sind rasch in einer Werkstätte zu korrigieren:

1. Steinschlag
2. Lack- und Karosserieschäden
3. Reifenschaden
4. Kaputtes Licht

Sollte das Carsharing-Kit defekt sein, empfiehlt es sich, die entsprechende Fachfirma zu kontaktieren.

4.11. Checkliste Ausstattung LadecheckerInnen

Equipment Ladechecker:

- Masterkarte
- Fotoapparat
- Unterlagen (Formulare, Leitfaden)
- verschiedene Reinigungstücher
 - (für Glas, für Plastik, Rehleder, Mikrofaser, Frottee Papiertücher)
- verschiedene Schwämme
- Trichter
- Frostschutz & Scheibenreinigungsmittel
- Messer und Vignettenschaber
- Schraubenzieher- & Schraubenschlüsselsatz
- Taschenlampe
- Polsterreinigungsmittel
- Rasierschaum
- Fleckenentferner
- Cockpitspray
- Gummipflegemittel
- Silikonspray
- Nähmaschinenöl
- Spannungsmessgerät
- Batterieladegerät
- OBD2-Diagnosegerät
- Staubsauger
- Superkleber



Glossar

AdministratorIn (auch Standort -AdministratorIn): Kümmt sich um den Betrieb des E-Carsharings an einem Standort. Das können auch mehrere Fahrzeuge an einem Standort oder in einer Gemeinde sein.

BenutzerInnenkarte: Mit der BenutzerInnenkarte hat der/die NutzerIn Zutritt zum Auto. Die Karte ist personifiziert. Somit weiß der Verein, wer im Auto ist und das Fahrzeug steuert.

BesitzerIn (auch FahrzeugbesitzerIn): Das ist der/die NutzerIn, der/die gerade das Fahrzeug in Verwendung hat.

BetreiberIn: Der/die BetreiberIn ist die Institution, die E-Carsharing anbietet.

Dieter-Lutz-Challenge: mehrtägige Elektroautorundfahrt für EinsteigerInnen in die Elektromobilität. Diese wird seit 2015 jährlich durchgeführt und von der KEM Unteres Traisental organisiert. Die Rundfahrt ist ein Output aus dem Leitprojekt „Wasserkraft schafft Mobilität“.

EigentümerIn (auch FahrzeugeigentümerIn): Diesem/dieser gehört das Auto, welches im E-Carsharing-Einsatz ist.

Energiestammtische (auch Mobilitätsstammtische): werden regelmäßig durchgeführt und unterstützen die Energie- und Mobilitätswende. Sie dienen sowohl der allgemeinen Bewusstseinsbildung als auch der öffentlichen Verbreitung des E-Carsharing-Systems.

Fahrzeugkontrolle: Diese erfolgt regelmäßig im 2-Wochen-Rhythmus.

Gebiets-AdministratorIn (auch Regional-AdministratorIn): Diese/r ist für mehrere Standorte verantwortlich und betreut mehrere AdministratorInnen. Er/sie ist ein Bindeglied zum Vereinsvorstand. Er/sie hat mehr Erfahrung und mehr Ausbildungen abgeschlossen als ein/e reguläre AdministratorIn.

Gebrauchsspuren: Das sind Veränderungen am Fahrzeug, welche durch die häufige Nutzung passieren und diese unterscheiden sich von Schäden.

Informationstage: dienen der Verbreitung der E-Mobilität und des E-Carsharings.

KEM: Klima- und Energiemodellregion.

Ladesäule (oder auch Stromtankstelle): Dort wird das Elektroauto aufgeladen. Diese muss funktionstüchtig und für das E-Carsharing frei sein.

LOG-Buch: wird zu jedem Fahrzeug geführt und dokumentiert die Veränderungen am Fahrzeug sowie andere wesentliche Punkte.

MentorIn: Jede/r AdministratorIn hat eine/n BetreuerIn, den/die sogenannte/n MentorIn.

Mobilitätsplattform: Die Mobilitätsplattform ist das Internet-Portal zur Verwaltung der Mitglieder, der Fahrzeuge sowie der Reservierungen/Buchungen.

NutzerIn (auch Carsharing-NutzerIn): Diese Personen nehmen am E-Carsharing aktiv teil und verwenden die Autos. Können auch Mitglieder oder KundInnen genannt werden.

Original-Ladekabel: Hiermit ist jenes Ladekabel gemeint, welches mit dem E-Auto mitgeliefert wird und sich ständig (außer während eines Ladevorgangs) im Kofferraum des Fahrzeugs zu befinden hat und mitzuführen ist. Hierzu zählen ebenso entsprechende Adaptoren für das Ladekabel (z.B. von Typ2 autoseitig auf CEE).

Reinigung: Die Standardreinigung erfolgt regelmäßig und witterungsbedingt unterschiedlich. Eine Extrareinigung erfolgt nach außergewöhnlicher Verschmutzung und sollte von dem/der VerursacherIn bezahlt werden.

Regional-AdministratorIn (auch Gebiets-AdministratorIn): Diese/r betreut mehrere AdministratorInnen und ist ein Bindeglied zum Vereinsvorstand. Er/sie hat mehr Erfahrung und mehr Ausbildungen abgeschlossen als ein/e reguläre/r AdministratorIn.

Rekuperation: Energierückgewinnung durch die Nutzung der Motorbremswirkung.

Reservierungskalender: Darin tragen die NutzerInnen ihre Zeiten ein, in denen sie ein bestimmtes Fahrzeug nutzen wollen.

Schäden: Schäden am Fahrzeug passieren durch falsche oder unachtsame Nutzung. Dies kann fahrlässig oder mutwillig passieren.

Standort: Ort, an dem das Fahrzeug abgestellt ist. Von dort ausgehend wird das Auto ausgeliehen und dorthin zurückgebracht.

Standort-AdministratorIn (auch AdministratorIn): Kümmt sich um den Betrieb des E-Carsharings an einem Standort. Das können auch mehrere Fahrzeuge nebeneinander sein.