

Landeshauptstadt Magdeburg

Stellungnahme der Verwaltung

öffentlich

Stadtamt	Stellungnahme-Nr.	Datum
Amt 61	S0467/21	26.11.2021
zum/zur		
F0285/21 SR Jürgen Canehl (Fraktion GRÜNE/future!)		
Bezeichnung		
Sprechzeiten des MVB-Kundenservice		
Verteiler	Tag	
Der Oberbürgermeister	07.12.2021	

Die vorliegende Anfrage wurde durch die Verwaltung unter Einbezug der Magdeburger Verkehrsbetriebe GmbH & Co. KG (MVB) geprüft.

Zu der in der Sitzung des Stadtrates am 04.11.2021 gestellten Anfrage nimmt die Verwaltung wie folgt Stellung:

1. Während das „Häuschen“ an der Ernst-Reuter-Allee/Breiter Weg in der Woche bis 20:00 Uhr und samstags wenigstens bis 17:00 Uhr geöffnet ist, gibt es am Hauptbahnhof nur reduzierte Öffnungszeiten von 8:00 bis 15:00 Uhr. Gibt es am Hauptbahnhof nicht nur reduzierte Öffnungszeiten, sondern es ist auch generell samstags und gerade in den letzten Wochen häufig mit Hinweis auf Personalmangel ganz geschlossen. Anders als in vielen anderen Städten, gibt es auch im Bahnhof keine Auskunftstelle für den ÖPNV. Was halten Sie davon, wenn an der zentralen Anlaufstelle die Öffnungszeiten für den steigenden Städtetourismus verbessert werden? Welche Auffassung hat die MMKT zu diesen dürftigen Öffnungszeiten?

Die MVB betreibt fünf eigene Verkaufsstellen im Stadtgebiet mit folgenden Öffnungszeiten:

- Ernst-Reuter-Allee / Breiter Weg (Montag-Freitag: 06:15 Uhr-20:00 Uhr;
Samstag: 10:00 Uhr-17:00 Uhr)
- Hasselbachplatz (Montag-Freitag: 06:15 Uhr-20:00 Uhr;
Samstag: 08:00 Uhr-15:00 Uhr)
- Kastanienstraße (Montag-Freitag: 06:15 Uhr-19:00 Uhr,
Samstag: 08:15 Uhr-13:30 Uhr)
- Hauptbahnhof / Willy-Brandt-Platz (Montag-Freitag: 08:00 Uhr-15:00 Uhr)
- Infopoint am Zentralen Omnibusbahnhof (Montag-Freitag: 09:00 Uhr-17:00 Uhr)

Der persönliche Service für die Gäste der Landeshauptstadt Magdeburg und die Fahrgäste der MVB ist wichtig und allgemein zu befürworten. Für die MVB besteht zugleich auch die Notwendigkeit, möglichst wirtschaftlich zu agieren und den Personaleinsatz zu optimieren. Nach Information der MVB generiert die Verkaufsstelle am Hauptbahnhof im Vergleich zu den anderen Verkaufsstellen der MVB einen deutlich geringeren Umsatz, so dass eine Ausweitung von Öffnungszeiten hier nicht gerechtfertigt wäre.

Für den Fahrausweiserwerb stehen zahlreiche weitere Möglichkeiten zur Verfügung, die auch von Besuchern und Gästen der Stadt genutzt werden können:

- Fahrkartenautomaten in allen Fahrzeugen der MVB (gesamtes Fahrkartensortiment)
- Standautomaten an ausgewählten Haltestellen (u.a. am Hauptbahnhof / Willy-Brandt-Platz)

- Partneragenturen, die Fahrkarten der MVB in ihrem Sortiment haben

In den vergangenen Jahren hat die MVB den digitalen Fahrkartenverkauf forciert. So gibt es mit easy.GO und FAIRTIQ gleich zwei von der MVB betriebene Apps, welche für Fahrten mit der MVB genutzt werden können. Fahrkarten für die Tarifzone Magdeburg können darüber hinaus auch über den DB Navigator - und zukünftig auch über die INSA App - erworben werden. Viele DB-Tickets beinhalten zudem bereits ein Cityticket.

Für die Information der Fahrgäste stehen außer den Verkaufsstellen zahlreiche weitere Informationsquellen zur Verfügung:

- Für Fahrplanauskünfte und andere Fragen kann ein Anruf bei der kostenfreien Service-Hotline der MVB unter der Rufnummer 0800 – 548 1245 erfolgen. Diese ist Montag bis Freitag von 08:00 Uhr bis 18:30 Uhr erreichbar.
- Fahrplanauskünfte sind ebenso auch über die INSA-Hotline zu erhalten.
- An wichtigen Haltestellen und Verknüpfungspunkten im innerstädtischen Bereich (u. a. am Hauptbahnhof) sind außer dem Aushangfahrplan auch Einrichtungen für dynamische Fahrgastinformationen installiert.
- Für den marego-Tarif stehen umfangreiche Informationsmaterialien zur Verfügung. Die Informationen sind sowohl in gedruckter Form als auch im Internet verfügbar.

Darüber hinaus sind umfangreiche Informationen zum Angebot und zu Fahrpreisen der Homepage der MVB zu entnehmen. Auf den sozialen Kanälen (Facebook, Instagram, Twitter) wird zügig auf Fahrgastanfragen geantwortet, meist sogar auch am Wochenende und bis ca. 21:00 Uhr. Es besteht auch die Möglichkeit, die MVB z. B. per E-Mail zu kontaktieren.

Der von der MMKT betriebene Infopoint zur Tunnelbaustelle auf dem Willy-Brandt-Platz vor dem Hauptbahnhof ist aktuell Dienstag bis Samstag von 10:30 Uhr bis 12:30 Uhr und von 14:00 Uhr bis 16:00 Uhr geöffnet. Dort ist zu beobachten, dass die Hauptankunftszeit von Touristen zwischen 10:00 Uhr und 15:00 Uhr liegt. Nach 15:00 Uhr nimmt die Anzahl ankommender Touristen deutlich ab, eine steigende touristische Nachfrage ist hier aktuell nicht zu verzeichnen.

Mit dem touristischen Infopoint, der vertragsgemäß noch bis mindestens Ende 2022 besteht, existiert zu den o. g. Öffnungszeiten eine weitere Anlaufstelle bei Fragen zum öffentlichen Nahverkehr.

Zusammenfassend wird auch seitens der MMKT eingeschätzt, dass der Informations- und Ticketbedarf am Hauptbahnhof Magdeburg zu den Hauptankunftszeiten von Touristen ausreichend abgedeckt ist und dass es diesbezüglich auch nicht zu Beschwerden kommt.

2. Das Kundencenter im Verkehrshaus in der Otto-von-Guericke-Straße hat mittwochs und ab 13:00 Uhr am Freitagmittag generell geschlossen. Das Kundencenter ist auch für die Ausgabe von Fundsachen zuständig. Ist das Ihrer Meinung nach noch zeitgemäß? Würden Sie bitte bei der MVB der Sache auf den Grund gehen können und darum bitten, die Schließzeiten zu verkürzen?

Die Öffnungszeiten des Kundenzentrums im Verkehrshaus sind der Lage entsprechend angepasst. Grundsätzlich ist dort aufgrund der peripheren Lage zum Kern der Innenstadt kein ausgeprägter Zuspruch festzustellen. Laufkundschaft ist hier nicht festzustellen. Seit Ausweitung der Kassierung von erhöhtem Beförderungsentgelt auf die MVB-Verkaufsstellen sind aktuell schätzungsweise nur noch die Hälfte bis zwei Drittel der Kunden im Vergleich zum Zeitraum vor 2019 zu verzeichnen.

Im Fundsachenbereich ist die Besucherzahl generell überschaubar. Hier variiert die Kundenfrequenz zwischen 5 und 15 Kunden täglich. Die Öffnungszeiten genügen dem Bedarf,

zumal sich die Fahrgäste in der Regel vorher telefonisch versichern, ob sich die gesuchten Sachen im Fundus befinden. In anderen Städten ist ein solcher Anlaufpunkt für Fundsachen oft auf Randgebiete ausgelagert worden (BVG in Berlin Friedrichshain, öffnet nur an 4 Tagen je Woche).

Andere Verkehrsunternehmen betreiben gar kein eigenes Fundbüro (HAVAG), sondern übergeben die Fundsachen direkt an das Fundbüro der Stadt. Falls das auch in Magdeburg so geregelt werden würde, würden sogar noch eingeschränktere Öffnungszeiten für die Fundsachenabholung bestehen (Montag, Donnerstag, Freitag von 09:00 Uhr bis 12:00 Uhr, Dienstag von 09:00 Uhr bis 12:00 Uhr und 14:00 Uhr bis 17:30 Uhr, Mittwoch geschlossen). Im Gegenzug könnte die MVB jedoch Personalkosten einsparen.

Sofern ein Kundenzentrum mit ausgeweiteten Öffnungszeiten (z.B. Montag bis Samstag von 6:00 Uhr bis 20:00 Uhr) von der Landeshauptstadt Magdeburg gefordert würde, sollte nach Auffassung der MVB der zentrale Standort der MVB-Verkaufsstelle an der Kreuzung Ernst-Reuter-Allee zu einem großen Kundenzentrum ausgebaut werden, da angesichts der zu erwartenden Kundenfrequenz höhere Personalkosten vermutlich zu rechtfertigen wären. Entsprechende finanzielle Mittel sind nicht im Wirtschaftsplan der MVB berücksichtigt.

*3. Nachdem der von der Stadt ausfinanzierte Infopoint am Zentralen Omnibusbahnhof (vgl. meine Anfrage F0022/21) wieder geöffnet wurde, sind auch dort nur Öffnungszeiten von montags bis freitags von 9:00 bis 17:00 Uhr ausgewiesen. Wäre es nicht sinnvoll, dass der von den marego-Buslinien stark genutzte ZOB von früh bis abends und auch samstags offengehalten wird? Die Busfahrer*innen benötigen auch den Zugang zur Toilette.*

Die MVB betreibt den ZOB im Auftrag der Landeshauptstadt Magdeburg und gemäß Kostenplan mit einer Personalstelle. Für die Erweiterung der Öffnungszeiten bedürfte es eines erweiterten Mitarbeiterstamms und der Finanzierung von höheren Personalkosten, die ausgeglichen werden müssten.

Nach Einschätzung der MVB stünden diesen höheren Aufwendungen keinerlei Erlöse gegenüber. Fahrscheine für den Regionalbusverkehr werden meist in den Fahrzeugen gelöst. Auch die Informationsbedarfe von Fahrgästen halten sich hier in Grenzen, so dass einer Ausweitung der Öffnungszeiten nur ein geringer Nutzen gegenüberstünde.

Die Nutzung der Toiletten durch die Fahrerinnen und Fahrer der Regionalbusunternehmen ist gewährleistet. Öffentliche Toiletten stehen zudem im Umfeld am Hauptbahnhof und im benachbarten Hotel bereit, sodass Busfahrerinnen und Busfahrer auch an Tagen und Zeiten, an denen das Servicegebäude des ZOB geschlossen ist, die Möglichkeit haben, eine Toilette aufzusuchen.

Rehbaum
Beigeordneter für Umwelt
und Stadtentwicklung