

Landeshauptstadt Magdeburg

Stellungnahme der Verwaltung

öffentlich

Stadtamt	Stellungnahme-Nr.	Datum
FB 40	S0456/23	28.09.2023
zum/zur		
F0281/23 Fraktion DIE LINKE, Stadtrat René Hempel		
Bezeichnung		
Einführung des Schüler:innentickets: verworrene Prozesse?		
Verteiler	Tag	
Die Oberbürgermeisterin	17.10.2023	

Die in der Stadtratssitzung am 14.09.2023 gestellten Fragen in der Anfrage F0281/23 möchte die Stadtverwaltung wie folgt antworten.

1. Welche Probleme sind in der Beantragungsphase der Schüler:innentickets aufgetaucht? Wie werden diese für das kommende Jahr gelöst?

Grundsätzlich ist anzumerken, dass die sehr schnelle, voll elektronische Bearbeitung in Zusammenarbeit mit der MVB nur mit einem System umgesetzt werden konnte, welches bereits für einen anderen Schulträger entwickelt wurde. Aufgrund der parallelen Einführung des DeutschlandTickets waren durch die Entwicklungsabteilung der Programmierfirma zeitlich nur Anpassungen zur Abbildung der Bedarfe im Hinblick auf die 2 Ticketvarianten möglich. Kleinere Anpassungen werden nun im laufenden Prozess umgesetzt, soweit freie Kapazitäten bei der Programmierfirma vorhanden sind.

Zu den ersten Problemen gehörten folgende:

- Fehlendes Änderungsrecht bei offensichtlich falschen Angaben durch den Schulträger oder die Schulen (Geburtsdatum des Schülers, Hausnummer, Klassenstufe etc); Anträge mussten storniert und durch die Personensorgeberechtigten neu beantragt werden,
- Erreichbarkeit der Internetseite der MVB,
- Fehlende Einsicht zum Auftragsstatus durch Antragsstellende,
- Ablehnungs-/Stornierungsmail enthält nur allgemeine Aufzählungen möglicher Ablehnungsgründe, genaue Gründen können über Mailadresse erfragt werden,
- Zahlreiche Anwendungsoptionen für das Hintergrundsystem fehlen dem Schulträger/den Schulen,
- Bei einem Schulwechsel muss ein neuer Antrag auf der Onlineplattform gestellt werden.

Die Probleme konnten weitestgehend behoben werden. Einzig die drei zuletzt genannten befinden sich noch in Bearbeitung. Hier arbeitet die Programmierfirma mit Hochdruck an der Einrichtung. Eine Einarbeitung des individuellen Ablehnungsgrundes ist für Ende September 2023 vorgesehen. Bis dahin können sich die Antragstellenden über die Mailadresse schuelerbefoerderung@sva.magdeburg.de mit Sicherstellung einer kurzen Rückmeldezeit über den genauen Ablehnungsgrund erkundigen. Die Mailadresse wird den Antragstellenden in der Ablehnungsmail mitgeteilt und ist auf dem Internetauftritt zum Schülerticket ebenso hinterlegt.

2. Viele Tickets sind erst deutlich nach dem 01.08. verschickt worden. Gibt es Ansprüche auf Rückerstattung? Haben Eltern versucht, Ansprüche geltend zu machen?

Alle bis zum 30.06.23 bestellten Tickets wurden durch den Druck- und Versanddienstleister am 28.07.23 in den Versand gebracht. Die ersten Tickets sind bereits am 29.07.23 zugestellt worden. Da die Biberpost montags eine Zustellpause hat, wurden die restlichen Tickets am 01.08.23 zugestellt. Individuelle Einzelfälle wird es hier sicherlich geben. Alle Tickets, die nach dem 30.06.23 bestellt worden sind, wurden sukzessive abgearbeitet und durch die MVB in den Versand gebracht. Antragstellende der kostenfreien Variante haben einen Anspruch auf Erstattung der Ihnen in der Zwischenzeit entstandenen Kosten für die Schülerbeförderung. Dieser Antrag ist mittels Nachweises der abgelaufenen Fahrkarten formfrei zu stellen. Dies wird auch so bei Nachfragen kommuniziert. Aktuell vorliegend ist eine Erstattung.

3. Warum ist es bei Anträgen aus einem Haushalt mit mehreren Kindern nicht ersichtlich, für welches Kind der Antrag abgelehnt und für welches Kind der Antrag genehmigt wurde? (Dies erfahren die Eltern erst mit Zusendung des entsprechenden Tickets.)

Hierzu wird auf 1. verwiesen. Mittlerweile enthält als Zwischenlösung die Ablehnungsmail den Namen des Nutzers.

4. Warum werden Ablehnungsgründe nicht kommuniziert?

Hierzu wird auf 1. Verwiesen.

5. Ein nicht unwesentlicher Teil der Tickets ist doppelt verschickt worden; unter unterschiedlichen Ticketnummern. Werden diese gegenüber der MVB auch doppelt abgerechnet oder weiß die Verwaltung an wen mehrere Tickets versendet wurden?

Dies ist auf einen Systemfehler zurückzuführen. Tickets mit einem „N“ sind als Duplikat gekennzeichnet. Welches der Tickets durch den Nutzenden verwendet wird, ist unerheblich. Die Rechnungslegung erfolgt schülergenau und nicht nach der Anzahl der versendeten Tickets. Der MVB liegt eine Übersicht über den Fehlversand vor. Doppelte Tickets können bei der MVB abgegeben werden.

6. Es liegen mir Informationen einer Familie vor, bei der das ältere Kind in den Vorjahren immer das Schülerinnenticket genehmigt bekommen hat. Bei gleichem Wohnort (also auch Schulweg) wurden nun beim eingeschulten Geschwisterkind aber 2 Meter „gefunden“, die plötzlich dazu führen, dass das kostenlose Ticket abgelehnt wurde. Welchen Kulanzrahmen hat die Verwaltung bei der Vergabe der Tickets?

Anspruch auf ein kostenfreies Ticket hat entsprechend der Schülerbeförderungssatzung, wer 2.000 m, 2.500m bzw. 3.000m von der Schule entfernt wohnt. Jeder Antrag wird individuell auf aktuelle Gegebenheiten geprüft. Hierbei finden zum Beispiel auch größere Baustellen Berücksichtigung, welche den vermeintlich gleichen Weg zu unterschiedlichen Zeiten mit einem tatsächlich anderen Schulweg berücksichtigen können.

7. Wie viele Berechtigte haben immer noch nicht das Schülerinnenticket beantragt und bekommen? Was wird unternommen, um berechtigte Schüler*innen, die das Schüler:innen ticket noch nicht kennen, zu informieren?

Mit Stand vom 27.09.2023 haben 8.664 SuS das kostenfreie Schülerticket erhalten. In Bearbeitung befinden sich aktuell 112 kostenfreie Tickets. Die Bearbeitungszeit beträgt aktuell maximal 2 Wochen bis zum Erhalt des Tickets inkl. Druck und Versand. Damit ist der Erfüllungsgrad in Bezug auf 9.000 zum Schuljahresende 2022/23 ausgestellten ehemaligen Schülerjahreskarten nahezu erreicht.

Das 9-EUR-Ticket liegt weit unter den Schätzungen. Aktuell sind 4.905 9-EUR-Tickets bewilligt. In Bearbeitung befinden sich 59 9-EUR-Tickets. Derzeit ermittelt die MVB, wie viele dieser Ticketinhaber vorher bereits über eine Monatskarte verfügten. Aktuell sind bei der MVB 61 offensichtliche Schüler*innen noch Abo-Inhaber des regulären Abos. Diese werden nun von der MVB angeschrieben und auf das Schülerticket hingewiesen. Es erfolgt kontinuierlich die Information mittels Aushangs, Kommunikation auf Elternversammlungen etc. und über die Schule zur Möglichkeit der Antragstellung. Ebenso ist das Schülerticket auf der Internetseite der MVB und der LH Magdeburg umworben.

Stieler-Hinz