Landeshauptstadt Magdeburg

Stellungnahme der Verwaltung

öffentlich

Stadtamt	Stellungnahme-Nr.	Datum
Amt 61	S0097/24	07.03.2024

zum/zur

A0029/24
Fraktion DIE LINKE

Bezeichnung

Nahverkehr attraktiv machen - Kundenfreundliche Kommunikation entwickeln

Verteiler	Tag
Die Oberbürgermeisterin	19.03.2024
Ausschuss für Stadtentwicklung, Bauen und Verkehr	25.04.2024
Verwaltungsausschuss	07.06.2024
Stadtrat	13.06.2024

In der Stadtratssitzung am 15.02.2024 wurde der Antrag A0029/24

„Die Oberbürgermeisterin wird aufgefordert, sich dafür einzusetzen, die Kommunikation der MVB mit ihren Kund:innen nachhaltig zu verbessern.“

in die Ausschüsse überwiesen. Die Verwaltung nimmt wie folgt Stellung:

Seitens der MVB wird sehr umfassend mit den Fahrgästen kommuniziert. Über Fahrtausfälle und Linienänderungen wird mittels verschiedener Kommunikationskanäle informiert.

Bei ausfallenden Fahrten z. B. durch kurzfristige Krankmeldungen oder durch eingeschränkte Fahrzeugverfügbarkeit erfolgt grundsätzlich eine entsprechende Kommunikation über die Auskunftssysteme. Fahrgäste können sich vor Fahrtantritt informieren, ob die gewünschte Fahrt stattfindet.

Bei „geplant“ nicht stattfindenden Fahrten (bekannte Störung, kurzfristiger Ausfall von Fahrzeug oder Personal) werden diese durch die Verkehrsaufsicht der MVB aus den Auskunftssystemen gelöscht. In der INSA-App erscheint dann der Hinweis „Fahrt fällt aus“ und an den digitalen Anzeigetafeln an den Haltestellen der MVB wird die betreffende Fahrt nicht mehr aufgeführt.

Bei ad hoc auftretenden Störungen ist dies jedoch nicht immer möglich, da solche Störungen in den meisten Fällen nicht planbar sind und die Leitstelle eine gewisse Zeit für die Bearbeitung von Störungen benötigt.

Die im Antrag angeführten ausgefallen Fahrten müssen aus Sicht der MVB zudem in Relation gesetzt werden zu den insgesamt an Werktagen angebotenen Fahrten (rund 1.400 Fahrten Straßenbahn). Der Zuverlässigkeitsgrad lag im IV. Quartal 2023 im Straßenbahnbereich bei 97,57 % und im Busbereich bei 97,99 %.

Die Liniennetzumstellung im Zuge der Baumaßnahme Gleiskreuz Hasselbachplatz wurde seitens der MVB intensiv vorbereitet und kommuniziert. Die Aussage, dass die Kommunikation zur Liniennetzänderung „nur dürftig und wenig nachvollziehbar“ gewesen sei, ist deshalb nicht zutreffend.

Im Vorfeld der Baumaßnahme gab es folgende Kommunikationsmaßnahmen:

- frühzeitige Einbindung der „Hasselmanagerin“ Frau Tritz als Multiplikatorin

- Informationsveranstaltung für Anwohner und Gewerbetreibende am 27.09.2023 (Information über die Baumaßnahme, resultierende Einschränkungen und die damit zusammenhängende Liniennetzanpassung)
- ausführliche Pressemitteilung am 27.09.2023 und Veröffentlichung der Inhalte auf der MVB-Homepage unter www.mvbnet.de/hasselbachplatz sowie in verschiedenen Artikeln von Tageszeitungen
- Vorstellung der Maßnahme im Fahrgastbeirat am 27.11.2023, in dem Multiplikatoren von verschiedenen Interessensgruppen mitwirken (z. B. aus dem Seniorenbeirat, aus dem Fahrgastverband und aus dem Stadtelternrat) sowie anschließender Versand der Präsentation an alle Beiratsmitglieder am 11.12.2023.
- Verteilung von Informationszetteln an die Haushalte rund um den Hasselbachplatz
- Verteilung von Baustellenflyern in den MVB-Häuschen sowie in Geschäften am Hasselbachplatz.
- Verteilung von Hängeflyern in den Fahrzeugen der MVB
- Neudruck der Fahrplan- und Liniennetzflyer sowie Aktualisierung auf der Webseite
- Versand von Newslettern
- Beiträge auf Social Media – Kanälen (Facebook, X und Instagram)
- Einblenden von Info-Texten auf den digitalen Fahrgastanzeigen an den Haltestellen
- Aushänge in den Infovitrinen an den betreffenden Haltestellen
- Beratende Mobilteams am Südring, Hasselbachplatz und Alter Markt inkl. Flyerverteilung sowie mobile Promotion in den Fahrzeugen der Linien 10 und 5 an den ersten beiden Tagen der Baumaßnahme. Aufgrund des geringen Informationsbedarfs waren die Mobilteams nur zwei Tage im Einsatz (statt wie geplant eine Woche).

Die vorliegende Stellungnahme wurde unter Beteiligung der MVB erarbeitet.

Rehbaum
Beigeordneter für Umwelt und Stadtentwicklung

Anlage:

Presseartikel der „Magdeburger Volksstimme“ vom 31.01.2024 bezüglich der Kommunikation der MVB zur Baumaßnahme Hasselbachplatz