

Landeshauptstadt Magdeburg

Stellungnahme der Verwaltung

öffentlich

Stadtamt	Stellungnahme-Nr.	Datum
FB 64	S0545/24	20.11.2024

zum/zur

A0262/24 Fraktion DIE LINKE

Bezeichnung

Öffnungszeiten des Kundenzentrums der MVB einwohner:innennah gestalten

Verteiler

Tag

Die Oberbürgermeisterin	17.12.2024
Ausschuss für kommunale Rechts- und Bürgerangelegenheiten	16.01.2025
Ausschuss für Stadtentwicklung, Bauen und Verkehr	06.02.2025
Ausschuss für Familie und Gleichstellung	18.02.2025
Gesundheits- und Sozialausschuss	19.02.2025
Stadtrat	13.03.2025

In der Stadtratssitzung am 14.11.2024 wurde der Antrag A0262/24

„Die Oberbürgermeisterin wird beauftragt, sich im Zuge der Umsetzung des Stadtratsbeschlusses 0047-2(VIII)24 bei der MVB dafür einzusetzen, dass das Kundenzentrum montags bis freitags durchgehend von 09:00 Uhr bis 17:00 Uhr (bzw. bis 18:00 Uhr) geöffnet ist.“

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

Fundsachen

Zur Vermeidung von langen Wartezeiten kann bei Verlusten von persönlichen Gegenständen montags bis freitags von 8:00 Uhr bis 18:30 Uhr über die MVB-Hotline erfragt werden, ob der verlorene Gegenstand bei der MVB aufgefunden bzw. abgegeben wurde (vgl. www.mvbnet.de/service/fundsachen/).

Eine Ausgabe der Fundsache kann aufgrund nachstehend aufgeführter Prozesse i. d. R. erst mit einer Verzögerung von einem Arbeitstag erfolgen. Dem Auffinden der Fundsache folgen die innerbetriebliche Weiterleitung vom Betriebshof an das Kundenzentrum, die Registrierung, die Dokumentation und die Einlagerung der Gegenstände. Erst danach kann die Fundsache zur Aushändigung an den rechtmäßigen Eigentümer bereitgestellt werden. Dies ist rechtlich notwendig, denn die Ausgabe der Fundsache an den rechtmäßigen Eigentümer muss nachvollziehbar und revisionssicher erfolgen.

Verglichen mit den Öffnungszeiten des Fundbüros der Landeshauptstadt Magdeburg (15,5 Wochenstunden) hat das Fundbüro der MVB (26 Wochenstunden) länger geöffnet.

Öffnungszeiten / Fahrkartenerwerb

Die MVB bietet alle derzeit im ÖPNV nachgefragten Vertriebskanäle an. Dies umfasst aktuell: den unkomplizierten Abschluss eines Abonnements (im Webshop der MVB-Homepage), den Fahrkartenerwerb über das Kundenzentrum und den MVB-Häuschen Ernst-Reuter-Allee, Hasselbachplatz, Kastanienstraße sowie am ZOB Magdeburg, über die Fahrkartenautomaten in den Fahrzeugen der MVB, bei Ticketagenturen im gesamten Stadtgebiet sowie mittels FAIRTIQ-Handy-App für Spontankäufer.

Die aktuellen Öffnungszeiten des Kundenzentrums der MVB sind mit dem Aufgabenträger abgestimmt. Eine Anpassung der derzeitigen Öffnungszeiten würde folgenden zeitlichen

Mehrbedarf zzgl. Vor- und Nachbereitungszeit bedeuten:

<u>aktuell</u>	<u>09:00 bis 17:00 Uhr</u>	<u>09:00 bis 18:00 Uhr</u>
26 h pro Woche	40 h pro Woche	45 h pro Woche
	+ 14 h pro Woche	+ 19 h pro Woche

Für eine Änderung der Öffnungszeiten müssten 0,9 (17 Uhr) bzw. 1,2 (18 Uhr) zusätzliche Stellen geschaffen werden, was in etwa einer zusätzlichen Vollzeitstelle entspricht. Dies würde folgende **zusätzliche Lohnkosten** verursachen:

<u>Jahr</u>	<u>09:00 bis 17:00 Uhr</u>	<u>09:00 bis 18:00 Uhr</u>
2025	49,1 TEUR	65,5 TEUR
2026	52,8 TEUR	70,4 TEUR

Die für eine kurzfristige Anpassung der aktuellen Öffnungszeiten zusätzlich benötigten personellen **Ressourcen** sind **im Rahmen der Personalplanung nicht vorgesehen**.

Ausblick

Im Jahr 2027 / 2028 ist geplant, die MVB-Häuschen an den Standorten Ernst-Reuter-Allee, Hasselbachplatz und Kastanienstraße durch ein barrierefrei zugängliches Kundenzentrum mit branchenüblichen Öffnungszeiten (werktags ganztägig von 08:00 Uhr bis 18:00) an zentraler Stelle in der Innenstadt zu ersetzen.

Dort sollen für alle Belange der Fahrgäste beratende Ressourcen zur Verfügung stehen. Die Bestätigung des Aufgabenträgers und der Beschluss des Aufsichtsrats für die Umsetzung des Vorhabens liegen vor.

Mit der Umsetzung dieses Vorhabens wird sich auch die zeitliche Erreichbarkeit verbessern. Eine kurzfristige Ausweitung der Öffnungszeiten ist hingegen nicht möglich.

Die vorliegende Stellungnahme wurde auf Basis der Zuarbeit der MVB erstellt.

Rehbaum
Beigeordneter für Umwelt
und Stadtentwicklung