

Vorlage Nr.: 2024/0840

Eingang: 23.07.2024

## Wiedereröffnung des Kundenzentrums am Hauptbahnhof an Samstagen

Antrag: SPD

Gremien	Termin	TOP	Ö / N	Zuständigkeit
Gemeinderat	24.09.2024	31	Ö	Kenntnisnahme
Haupt- und Finanzausschuss	08.10.2024	3	Ö	Behandlung

Der Gemeinderat der Stadt Karlsruhe fordert den Aufsichtsrat der Verkehrsbetriebe auf, das Kundenzentrum am Hauptbahnhof samstags wieder zu öffnen.

### Begründung/Einordnung:

Das Kundenzentrum spielt eine entscheidende Rolle, um Änderungen und Probleme rund um Tickets zu lösen. Beispielsweise kann es vorkommen, dass ein Online-Ticket auf dem Smartphone nicht angezeigt wird. In solchen Fällen bietet das Kundenzentrum schnelle und direkte Hilfe. Darüber hinaus war das Kundenzentrum am Hauptbahnhof ein wichtiger Anlaufpunkt für Wochenendtouristen, die Unterstützung bei ihren Reiseangelegenheiten benötigten.

Bis vor Kurzem waren sowohl das Kundenzentrum am Marktplatz, das seit dem 1. Februar 2024 vollständig geschlossen ist, als auch das Kundenzentrum am Hauptbahnhof samstags geöffnet. Diese Samstagsöffnungszeiten sind besonders für Berufstätige von großer Bedeutung. Viele von ihnen haben unter der Woche keine Zeit, um persönliche Anliegen zu klären, und sind daher auf den Service am Wochenende angewiesen. Bei dringenden Problemen nehmen sie sogar längere Anfahrtswege in Kauf, um Unterstützung zu erhalten.

Die Kunden legen großen Wert auf flexible Öffnungszeiten, die ihren Bedürfnissen entgegenkommen. Einheitliche Öffnungszeiten sind hierbei keine vorrangige Forderung. Vielmehr wünschen sich die Kunden, dass die Öffnungszeiten ihren unterschiedlichen Lebens- und Arbeitsrhythmen angepasst werden, um einen möglichst umfassenden und zugänglichen Service zu gewährleisten.

Unterzeichnet von:

Yvette Melchien

Sibel Uysal