

Stellungnahme zum Antrag

Vorlage Nr.: 2024/0840

Verantwortlich: **Dez. 1**

Dienststelle:

Verkehrsbetriebe Karlsruhe

Wiedereröffnung des Kundenzentrums am Hauptbahnhof an Samstagen

Antrag: SPD

Gremien	Termin	TOP	Ö / N	Zuständigkeit
Haupt- und Finanzausschuss	08.10.2024	3	Ö	Beratung

Kurzfassung

Im Zuge der Schließung des Kundenzentrums am Marktplatz zum 01. Februar 2024 wurde entschieden in allen drei in Karlsruhe verbliebenen KVV-Kundenzentren einheitliche Öffnungszeiten einzuführen. Zum einen ist dies dem weiterhin sich verschärfenden Fachkräftemangel geschuldet, welcher sich durch alle Bereiche des öffentlichen Lebens zieht. Deshalb mussten u.a. in der Vergangenheit die Kundenzentren immer wieder kurzfristig aber auch über längere Abschnitte geschlossen werden, weil sich Mitarbeitende krankgemeldet hatten und kurzfristig kein Personal zur Verfügung stand. Nach Aufgabe des Kundenzentrums am Marktplatz haben wir uns deshalb entschieden, einheitliche und für die Kunden verlässliche Öffnungszeiten einzuführen, welche wie folgt umgesetzt wurden:

Montag: 08:00 Uhr bis 17:00 Uhr
 Dienstag: 08:00 Uhr bis 19:00 Uhr (Dienstleistungsabend)
 Mittwoch – Freitag: 08:00 Uhr bis 17:00 Uhr

Mit dem Dienstleistungsabend am Dienstag wird insbesondere der berufstätigen Zielgruppe bereits ein spezifisches Serviceangebot gemacht. Die Einsatzplanung der Mitarbeitenden ist seit Einführung der Einheitlichen Öffnungszeit erheblich erleichtert und stabiler.

Finanzielle Auswirkungen	Ja <input type="checkbox"/> Nein <input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/> Investition <input type="checkbox"/> Konsumtive Maßnahme	Gesamtkosten: Jährliche/r Budgetbedarf/Folgekosten:	Gesamteinzahlung: Jährlicher Ertrag:
Finanzierung <input type="checkbox"/> bereits vollständig budgetiert <input type="checkbox"/> teilweise budgetiert <input type="checkbox"/> nicht budgetiert	Gegenfinanzierung durch <input type="checkbox"/> Mehrerträge/-einzahlung <input type="checkbox"/> Wegfall bestehender Aufgaben <input type="checkbox"/> Umschichtung innerhalb des Dezernates	Die Gegenfinanzierung ist im Erläuterungsteil dargestellt.

CO₂-Relevanz: Auswirkung auf den Klimaschutz Bei Ja: Begründung Optimierung (im Text ergänzende Erläuterungen)	Nein <input type="checkbox"/>	Ja <input type="checkbox"/>	positiv <input type="checkbox"/> negativ <input type="checkbox"/>	geringfügig <input type="checkbox"/> erheblich <input type="checkbox"/>
IQ-relevant	Nein <input type="checkbox"/>	Ja <input type="checkbox"/>	Korridortheema:	
Abstimmung mit städtischen Gesellschaften	Nein <input type="checkbox"/>	Ja <input type="checkbox"/>	abgestimmt mit	

Prioritäres Ziel sind verlässliche Öffnungszeiten für den Kunden, welche in der Vergangenheit oft nicht gegeben waren. Dies betraf insbesondere die Kundenzentren Marktplatz und Hauptbahnhof Vorplatz. Im Zuge der Umstrukturierung konnte mit den neuen Öffnungszeiten ein stabiles Serviceangebot etabliert werden. Seit dem 01.02.2024 musste kein Kundenzentrum mehr wegen Personalmangel bzw. kurzfristiger Erkrankung von Mitarbeitern geschlossen werden. Die Öffnungszeiten am Samstag auszuweiten ist mit dem zur Verfügung stehenden Personalstamm verlässlich nicht umsetzbar.

Für Fahrkartenverkäufe (auch Verbundkarten) und Auskunftserteilung steht an Samstagen im Hauptbahnhof auch ein Infoschalter der Deutschen Bahn zur Verfügung. Weiterhin besteht auch die Möglichkeit Verbundfahrkarten online unter www.kvv-shop.de zu kaufen bzw. Abonnements unter <https://abo.kvv.de/Abo/default.aspx> abzuschließen. Einzel- und Tagesfahrkarten können auch jederzeit in unserer App KVV.regiomove mit dem Smartphone erworben werden. Eine persönliche Vorsprache ist nicht zwingend.

Um die gewonnene Servicestabilität durch die einheitlichen Öffnungszeiten nicht zu gefährden ist die Einheitlichkeit dringend zu bewahren, nur so sind alle Standorte gleich attraktiv. Unter den gegebenen Rahmenbedingungen kann daher gegenwärtig eine Ausweitung der Öffnungszeiten auf den Samstag nicht unterstützt werden.