

Kreis Wesel – Der Landrat · Postfach 10 11 60 · 46471 Wesel

An das Einzelkreistagsmitglied
Herrn Sascha H. Wagner

nachrichtlich den Vorsitzenden der weiteren
Kreistagsfraktionen und den
Einzelkreistagsmitgliedern zur Kenntnis

Anschrift	Reeser Landstraße 31 46483 Wesel
Ansprechperson	Sabine Stolte
E-Mail	sabine.stolte@kreis-wesel.de
Telefon	0281 207-2322
Telefax	0281 207-67 2322
Ihr Schreiben	08.01.2024
Mein Zeichen	FD 20-1/ ÖPNV

Datum 22.04.2024

Anfrage des Einzelkreistagsmitgliedes Wagner vom 08.01.2024 zu Fahrplanausfällen und Kundenservice der NIAG (DS-Nr. 1638/X)

Sehr geehrter Herr Wagner,
sehr geehrte Damen und Herren,

Ihre o.a. Anfrage beantworte ich nach entsprechender Rückmeldung durch die NIAG wie folgt:

1. In welchem Maße führt der Kreis Gespräche mit dem ÖPNV-Dienstleister NIAG zur strategischen Verbesserung der Personalsituation?

Der Kreis steht - auf allen Ebenen - im ständigen Austausch mit der NIAG. Es werden sämtliche Problemstellungen thematisiert, so auch die Personalsituation, und Maßnahmen zur Abhilfe eingefordert, besprochen, vom Unternehmen umgesetzt sowie die Wirksamkeit überprüft.

Leider lassen sich Fahrtausfälle im ÖPNV-Linienbetrieb nicht ausschließen. Diese betragen im Jahr 2023 im Durchschnitt 4,6 % und sind weitestgehend durch den bestehenden Personalengpass verursacht. Hier spielt neben dem ohnehin in der gesamten Branche vorhandenen Mangel an Fahrpersonalen auch die hohe Krankenquote eine entscheidende Rolle. Zur Abmilderung der

negativen Auswirkungen für die Fahrgäste wird versucht, Ausfälle möglichst in Schwachlastzeiten bzw. bei Linien entstehen zu lassen, die im Halbstundentakt verkehren.

Um einen ausreichenden Personalbestand im Fahrdienst zu gewährleisten, werden seit Jahren die Ausbildungskapazitäten und das unternehmenseigene Bildungszentrum genutzt. Für das nächste Ausbildungsjahr sind erneut drei Ausbildungsstellen zum Berufskraftfahrer bzw. zur Berufskraftfahrerin ausgeschrieben. Schließlich werden auch Mitarbeitende aus dem Verwaltungsbereich für Kurzeinsätze im Fahrdienst eingesetzt, um die Fahrtausfälle so gering als möglich zu halten. Auch werden verschiedene Angebote zur Gesunderhaltung für alle Mitarbeitenden des Unternehmens angeboten (z.B. Gripeschutzimpfungen, Massagen, Zuschuss zum Sportstudio).

Gleichwohl ist auch das Unternehmen selbst mit einer Ausfallquote in dieser Höhe nicht zufrieden und hat daher weitere Maßnahmen zur Reduzierung der Krankenquote eingeleitet.

2. Wird die Kreisverwaltung diesbezüglich dafür Sorge tragen, dass dieser Umstand abgestellt und eine direkte Telefonauskunft möglich gemacht wird?

Die NIAG ist über verschiedene Kanäle erreichbar, und zwar:

- **Telefonisch:** Über die Telefonanlage wurde eine Abfrage eingerichtet, die es ermöglicht, die eingehenden Anrufe direkt an die jeweiligen Serviceeinheiten zu lenken. Es stehen derzeit 4 Selektionsmöglichkeiten zur Verfügung. Die Telefonzentrale ist aktuell montags – freitags in der Zeit von 8.00 – 13.00 Uhr und montags – donnerstags von 13.30 Uhr – 16.00 Uhr besetzt. Leider erhielten Anrufende in der Vergangenheit bei bestimmten Konstellationen nach dem Ansagetext und einer Selektionsauswahl ein Freizeichen, obwohl die dahinter geschalteten Stellen durch andere Anrufe besetzt waren. Dies führte verständlicherweise zu Irritationen und Verärgerung bei den Anrufenden und wurde inzwischen geändert. Außerdem wurde zwischenzeitlich eine Personalverstärkung vorgenommen, sodass die Kapazität zur Entgegennahme von Anrufen ausgeweitet wurde.

- In den Kundencentern: Die NIAG verfügt über 5 Kundencentern, und zwar in Moers, Kamp-Lintfort, Dinslaken, Kleve und Duisburg-Rheinhausen. Die Öffnungszeiten bestehen hier in der Regel montags - freitags von 09.00 Uhr - 17.00 Uhr sowie teilweise auch samstags. Daneben gibt es noch 23 Vorverkaufsstellen an verschiedenen Stellen innerhalb des Verkehrsgebietes. Auf der NIAG-Homepage ist ein Verzeichnis der Vorverkaufsstellen hinterlegt <https://niag-online.de/verkaufsstellen/>.
- Digital: Das Unternehmen ist über die NIAG-App und die NIAG-Homepage 24/7 verfügbar. Auf der Homepage steht seit dem Herbst des vergangenen Jahres auch ein Kundenportal als neue Servicemöglichkeit zur Verfügung, über das die Abonnenten ihre Vertragsangelegenheiten rund um die Uhr erledigen können <https://niag-online.de/abo/#patris/abo/privat/new-vertrag/view>.

Über diese Kanäle werden alle Informationen und Services rund um das Thema Nutzung des ÖPNV, insbesondere Fahrausweise, Fahrkartentarife, Fundsachen, Fahrtausfälle, Verspätungen, Beschwerden usw. angenommen und bearbeitet.

Daneben und unabhängig davon steht noch die "Schlaue Nummer für Bus und Bahn im Nahverkehr in NRW" unter 0800 6 50 40 30 gebührenfrei aus allen deutschen Netzen mit einer 24-stündigen Erreichbarkeit für Auskünfte zur Verfügung.

3. Welche Möglichkeiten hat die Kreisverwaltung, um auf diesen Missstand hinzuweisen, zumindest die Fahrplanänderungen in den App-Systemen zu gewährleisten?

Verspätungen oder Fahrtausfälle werden an unterschiedlichen Stellen angezeigt: In der NIAG-App und auf ihrer Homepage, in den Apps anderer Verkehrsunternehmen und des Verkehrsverbundes Rhein-Ruhr (VRR), auf deren Internetseiten sowie an den ggf. vorhandenen elektronischen Fahrtanzeigetafeln an Haltestellen. Die Bereitstellung der hierfür erforderlichen Daten erfolgt nach vorgegebenen Prozessen von den Verkehrsunternehmen an die zentrale Datenbank beim VRR und die Daten stehen dort für die Verwendung in den genannten Anzeigesystemen zur Verfügung.

Die Anzeige von Verspätungen und Fahrtausfällen erfolgt innerhalb der Apps an unterschiedlichen Stellen: Über die Fahrplanauskunft (Suche nach einer bestimmten ÖPNV-Verbindung) werden ausgefallene Fahrten nicht angezeigt. Fahrten, die als Ausfall an die Datenbank beim VRR mitgeteilt wurden, erscheinen nicht in der elektronischen Fahrtauskunft. Fahrtausfälle werden in der NIAG-App oder über die NIAG-Homepage nur im sogenannten "Haltestellenmonitor" (erreichbar über die Auswahl Mobilität / Fahrplan / Abfahrten) angezeigt.

Die systembedingte Einschränkung, dass Fahrtausfälle nur im "Haltestellenmonitor" angezeigt werden, ist für die Nutzenden der App verwirrend. Die NIAG hat daher mit dem VRR Kontakt aufgenommen, um eine Verbesserung aus Sicht der Fahrgäste zu erreichen.

4. Sieht die Kreisverwaltung ebenfalls Handlungsbedarf, dass zumindest auf der Internetseite der NIAG auf Fahrausfälle markant hingewiesen wird?

Wie oben ausgeführt, werden Verspätungen oder Fahrtausfälle bereits heute sowohl in der NIAG-App als auch auf der Internetseite des Unternehmens im sogenannten "Haltestellenmonitor" angezeigt und eine Anregung zur Verbesserung liegt dem VRR bereits vor.

5. Welche Verkehrsalternativen haben Menschen im Transferleistungsbezug, Einkommensschwache, Rentnerinnen und Rentner usw. auf Verkehrsalternativen umzusteigen, wenn solche Linienausfälle kurzfristig und unvermittelt entstehen?

Leider treffen die aktuellen Fahrplanausfälle die Menschen besonders hart, denen als Alternative kein Pkw zur Verfügung steht.

Wenn sich Bus oder Bahn um 20 Minuten oder mehr an der Abfahrtshaltestelle verspäten oder ausfallen, können Fahrgäste die Mobilitätsgarantie NRW nutzen, die sich auf alle Verbundtarife in NRW und den NRW-Tarif bezieht. Sie können dann alternativ mit einem Fernverkehrszug der DB (IC/EC oder ICE), einem Taxi, einem taxiähnlichen Fahrdienstleister oder einem Sharing-System (Car-, Bike-, E-Tretroller-Sharing, On-Demand-Verkehr) fahren. Die Kosten dafür werden erstattet, beim Fernverkehrszug komplett, beim Taxi, beim Fahrdienst sowie beim Sharing-Angebot tagsüber bis zu 30 Euro pro Person und in den Abend- und Nachtstunden (20 bis 4.59 Uhr) bis zu 60 Euro.

Ansonsten bliebe leider tatsächlich nur, sich um eine Mitfahrgelegenheit zu bemühen, das Fahrrad zu nutzen oder zu Fuß zu gehen.

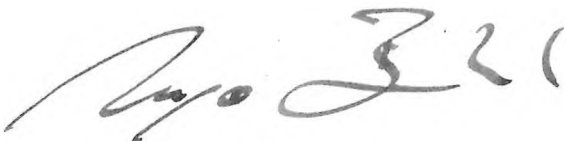
6. Wie hoch ist der finanzielle Anteil bei den Linienausfällen die durch den Kreis dennoch finanziert werden?

Die Allgemeine Vorschrift des Kreises Wesel in Form der "Satzung zur Anwendung von Höchsttarifen für alle Fahrgäste und für Auszubildende im straßengebundenen Öffentlichen Personennahverkehr" sieht vor, dass nur die Ist-Leistungen in die Berechnung der finanziellen Ausgleichsleistungen einfließen.

7. Sieht die Kreisverwaltung die Möglichkeit eine ÖPNV-Struktur in eigener Trägerschaft vorzuhalten und den Kundenservice somit perspektivisch zu verbessern?

Nein.

Mit freundlichen Grüßen

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Brohl', written in a cursive style.

(Brohl)