

## **Betr.: Ihre Beschwerde vom 13.11.18 zum Busverkehr in Lüneburg**

Sehr geehrte Frau Lecomte,

wir beziehen uns auf Ihre o.g. Beschwerde an die KVG zum Busverkehr in Lüneburg. Wir bitten die erhebliche Verspätung der Beantwortung zu entschuldigen. Im Folgenden möchten wir kurz auf die wesentlichen Kritikpunkte eingehen:

### **1) Platzmangel für Rollstuhlfahrer, Rollatoren und Kinderwagen in vielen Bussen**

Grundsätzlich werden die bei uns eingesetzten Busse von unterschiedlichen Kundengruppen zu verschiedenen Zwecken genutzt und verkehren dabei in Hansestadt und Landkreis Lüneburg. Hierbei werden unterschiedliche Anforderungen an die Fahrzeuge gestellt: während im regionalen Busverkehr mit längeren Fahrtstrecken und –zeiten und insbesondere auch im schulbezogenen Verkehr eine möglichst hohe Zahl von Sitzplätzen gefordert wird und hier mit Bequemlichkeits- und Sicherheitsaspekten argumentiert wird, werden von Nutzergruppen wie Familien mit Kinderwagen, Personen mit Rollatoren oder Rollstühlen möglichst große, sitzfreie Mehrzweckflächen gewünscht, um entsprechende Beförderungskapazität zu erhalten. Da unsere Busse nicht nur in der Stadt, sondern im gesamten Landkreis und darüber hinaus eingesetzt werden, versuchen wir, alle Kundengruppen bestmöglich zu bedienen. Unser Ziel ist eine möglichst hohe Kundenzufriedenheit, die jedoch auf Grund der konträren Wünsche nicht immer sicherzustellen ist. Sollte es auf einer Fahrt regelmäßig zu Problemen kommen bitten wir um Mitteilung der genauen Fahrten und Zeiten, damit wir in Zusammenarbeit mit dem Landkreis nachbessern können. Sie schreiben selbst, dass dies je nach Uhrzeit variiert – unsere Beobachtung ist eher, dass die Nachfrage nach Plätzen für die genannten Gruppen nicht prognostizierbar ist und oft von Gegebenheiten wie dem Wetter abhängig ist. Ein gezielter Einsatz von größeren Bussen ist somit normalerweise nicht möglich und auch nicht spontan zu realisieren, da die Fahrtenfolgen der einzelnen Busse bereits weit im Voraus vollständig geplant werden. Gerade auf den Linien 5011 und 5014 werden in der Regel Gelenkfahrzeuge eingesetzt, sodass das geschilderte Problem gemildert sein müsste.

### **2) Angebotsreduzierung im Bereich Kaltenmoor**

Es ist richtig, dass die Linie 5011 zukünftig und damit ab Dezember 2019 an der Haltestelle Waldfriedhof enden wird. Dies betrifft im Stadtteil Kaltenmoor die Haltestellen St.-Stephanusplatz bis Wilhelm-Leuschner-Straße, sowie die Konrad-Adenauer-Straße. Die Haltestellen St.-Stephanusplatz bis Wilhelm-Leuschner-Straße werden aktuell allerdings nahezu parallel von den Linien 5011 und 5014 mit 4-6 Minuten Abstand pro Haltestelle zueinander bedient, so dass heutzutage ein Fahrtenangebot von 6 Abfahrten pro Stunde und Richtung besteht. Zukünftig werden diese Haltestellen ausschließlich von der Linie 5014 in einem 15-Min.-Takt bedient; die Haltestelle Konrad-Adenauer-Str. in einem Halbstundentakt von der neuen Stadtbuslinie 5019 in/aus Richtung Wendisch Evern.

Die Anpassung wurde nachfrageorientiert und damit vom Fahrgastaufkommen abhängig geplant. Das Fahrgastaufkommen ist zwar hoch, rechtfertigt aber keine 6 Abfahrten pro Stunde. Die Linie 5014 wird in diesem Bereich mit einem 15-Minutentakt abfahren, es wird also 4 Abfahrten pro Stunde geben. Aus Sicht der Verkehrsplaner, die das Integrierte Mobilitätskonzept erstellt haben, ist dies aufgrund der Fahrgastzahlen 2016 sowie den Pendler- und Schülerdaten ausreichend.

### **3) Zu knappe Umsteigezeiten vom metronom auf die Busse**

Hier besteht immer ein Konflikt zwischen den Fahrgästen, die (bei pünktlicher Ankunft der Züge) nicht länger als nötig warten wollen, um ihre Fahrt mit dem Bus fortzusetzen, und den Fahrgästen, die im Fall von Verspätungen Gefahr laufen, ihren Anschlussbus zu verpassen. Es ist richtig, dass die Kommunikation in der Vergangenheit nicht immer geklappt hat; hier wird sich jedoch durch die Inbetriebnahme neuer technischer Systeme (Betriebsleitsystem) bei der KVG voraussichtlich noch Mitte 2019 eine erhebliche Verbesserung ergeben. Mit der Einführung dieses Systems werden in Zukunft dauerhaft Echtzeit-Fahrplandaten der gesamten Flotte erzeugt, für die Fahrplanauskunftssysteme nutzbar gemacht (wie bereits heute bei großen Unternehmen wie der Deutschen Bahn) und für eine systematische Anschlusssicherung verwendet – und zwar auch und gerade bei unternehmensübergreifenden Anschlüssen vom Zug zum Bus, indem die jeweiligen Betriebsdaten zwischen den Unternehmen kontinuierlich ausgetauscht und vorab definierte Anschlüsse im System überwacht und gesichert werden – das heißt in der Praxis, dass zukünftig im Fall einer Verspätung automatisch eine Meldung an die Anschluss bietenden Busse gesendet und somit die Übergangszeit für umsteigende Fahrgäste entsprechend verlängert wird. Anschlussverluste sollten damit zukünftig minimiert werden können.

Außerdem werden unsere Busfahrer regelmäßig auf Fahrerversammlungen auf besondere Situationen sensibilisiert. Es ist geplant Herrn Kohlstedt als Vorsitzenden des Behindertenbeirates zur nächsten Sitzung einzuladen.

#### **4) ASM**

In Ihren Ausführungen zum Thema ASM sprechen Sie verschiedene Punkte an. Wir bitten bei Ihrer Einschätzung zum ASM gerade in der Anfangszeit des Betriebs durch die KVG zu berücksichtigen, dass die Übernahme der Leistungen durch uns sehr kurzfristig erfolgen musste, um nach der Kündigung des vorher tätigen Unternehmens den Betrieb nahtlos aufrechterhalten zu können. Insofern gab es hier sicherlich Punkte wie die Kommunikation zur Barrierefreiheit, die umfassender kommuniziert hätten werden können. Auch die gründliche Einweisung des Fahrpersonals zu allen entsprechenden Themen konnte nur sukzessive erfolgen. Auch war die Nachfrage überraschend hoch, so dass es anfangs zeitweise zu der von Ihnen beklagten schlechten Erreichbarkeit der Buchungszentrale kam. Mittlerweile sind alle Fahrer geschult und die bisherigen Nutzer weitestgehend informiert. Ende dieses Jahres ist anhand der Auswertung der neuen Software eine Optimierung des Angebotes geplant. Dabei soll die Abfahrtszeit des Metronom und eine bessere Bündelung im Vordergrund stehen.

Wir hoffen, Ihnen hiermit eine ausreichende Antwort gegeben und die zukünftig geplanten Verbesserungen dargestellt zu haben. Für weitere Fragen stehen wir Ihnen gern zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen

Oliver Blau

Pressesprecher

KVG Stade GmbH & Co. KG

Harburger Str. 96

21680 Stade