

## Beschlussvorlage öffentlich

Federführendes Amt <b>Amt für Planung und Naturschutz</b>	Nr. <b>049/2006</b>
--	------------------------

### Betreff:

Restrukturierung Servicezentrale kreis.verkehr

Beratungsfolge	Termin
<b>Ausschuss für Wirtschaft, Umwelt und Planung</b> Berichterstattung: KLD Müller	07.04.2006
<b>Kreisausschuss</b> Berichterstattung: Ltd. KBD Gnerlich	05.05.2006

<b>Finanzielle Auswirkungen:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
<b>Falls ja: Im Haushaltsplan vorgesehen:</b>	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
	Hhst. 792071500000	Betrag (EUR)
<b>1)</b> Investitionskosten/einmalige Ausgaben:	<b>2)</b> Laufende Kosten jährlich:	
insgesamt:	EUR	insgesamt: EUR
Beteiligung Dritter:	EUR	Beteiligung Dritter: EUR
Belastung Kreis Warendorf:	EUR	Belastung Kreis Warendorf: EUR

### Beschlussvorschlag:

Den in der Vorlage dargestellten Vorschlägen zur Restrukturierung der Servicezentrale kreis.verkehr wird zugestimmt.

## **Erläuterungen:**

### **Anlass der Restrukturierung**

Die Servicezentrale kreis.verkehr im Kreis Warendorf hat am 23. November 2001 am Standort im Ahlener Bahnhof ihren Betrieb aufgenommen. Der Kreis Warendorf folgte damit dem Beispiel der anderen Münsterlandkreise, in denen schon seit 1998 ähnliche Einrichtungen entstanden waren.

Die Personalkosten für eine Personalstelle wurden vom Land NRW über fünf Jahre aus dem Programm „Service und Sicherheit“ teilweise gefördert. Diese Förderung läuft im Oktober 2006 aus. Darüber hinaus läuft die mit den Partnern der Servicezentrale, der Regionalverkehr Münsterland (RVM), der Deutsche Bahn Regionalbahn Westfalen AG (DB-Regio), der Deutsche Bahn Reise und Touristik AG – heute: DB-Vertrieb - und der Westfalen Bus GmbH, getroffene Vereinbarung zum Betrieb der Einrichtung zum 30.11.2006 aus. Spätestens sechs Monate vor Laufzeitende ist eine Anschlussregelung zu treffen.

Die Kreisverwaltung hat Gespräche mit allen Partnern der Servicezentrale kreis.verkehr über eine Fortsetzung der Zusammenarbeit geführt. Dabei teilten sowohl die DB Regio NRW als auch die Westfalen Bus GmbH mit, sich aus finanziellen Gründen aus der Einrichtung zurückziehen zu müssen und sich nicht mehr finanziell oder durch Gestellung von Personal an der Einrichtung beteiligen zu können. Die DB Vertrieb teilte mit, dass der Schalterbetrieb für den Bahnverkehr in Ahlen unabhängig vom Betrieb der Servicezentrale zunächst bis zum Jahr 2015 erhalten bleiben wird.

Da der Kreis Warendorf aufgrund der angespannten Haushaltslage die Kostenanteile der beteiligten Partner nicht übernehmen kann, schlägt die Verwaltung eine grundlegende Restrukturierung der Einrichtung kreis.verkehr vor. Analog den Entwicklungen in den übrigen Münsterlandkreisen sollen Teile der Leistungen der Servicezentrale auf eine telefonische Auskunft durch ein privates Call-Center umgestellt werden.

### **Heutige Situation der Einrichtung**

In der Servicezentrale kreis.verkehr im Ahlener Bahnhof werden folgende Dienstleistungen angeboten:

#### **1. Telefonische Dienstleistungen**

0 180 3 / 50 40 30 Fahrplan- und Tarifinformationen sowie allgemeiner Service (z.B. Entgegennahme von Anregungen, Beschwerden und Fundsachen)

0 180 3 / 50 40 31 Bestellannahme und Disposition von TaxiBus-Verkehren

#### **2. Persönliche Dienstleistungen**

- Ständige Besetzung eines Counters mit Schwerpunkt DB-Fernverkehr für Beratung, Verkauf von Fahrkarten, Patzreservierungen, darüber hinaus Beratung und Verkauf für Angebote des NRW-Tarifes und der Verkehrsgemeinschaft Münsterland (VGM).
- Einrichtung eines zweiten, bedarfsweise besetzten Counters für Beratung und Verkauf des VGM-Angebotes.

Die **Öffnungszeiten** von kreis.verkehr für den persönlichen Kundenkontakt umfassen  
 Montag bis Freitag von 8.00 Uhr bis 18.00 Uhr  
 Samstag von 8.00 Uhr bis 12.00 Uhr

Telefonisch ist kreis.verkehr über die sogenannte Schlaue Nummer 0 180 3 / 50 40 30 rund um die Uhr erreichbar, wobei Montag bis Freitag von 8.00 Uhr bis 18.00 Uhr eigene Mitarbeiter Auskünfte geben, die anderen Zeiten sind auf das Callcenter O-Ton in Dortmund geschaltet.

### **Kundenkontakte**

An einem durchschnittlichen Werktag verzeichnet kreis.verkehr 275 Kundenkontakte.

- 47 Fahrplan- und Tarifauskünfte unter der Schlaunen Nummer,
- 46 TaxiBus-Bestellungen,
- 178 persönliche Kundenkontakte, vorwiegend DB-Auskünfte und DB-Kartenverkauf
- sowie 4 sonstige Kontakte (Beschwerden, Fundsachen etc.)

### **Beschäftigtes Personal und Kostensituation**

Neben der Einspeisung von Personal der DB Reise&Touristik (heute DB-Vertrieb) für das Fernverkehrsgeschäft und den NRW-Tarif (insgesamt 1,5 P) besteht der Personalstamm der VGM aus drei Vollzeitstellen und bedarfsweise eingesetzten Hilfskräften. Das Personal setzt sich folgendermaßen zusammen:

- 1,0 P Altpersonal der RVM-Betriebsleitung Kreis Warendorf
- 1,0 P Altpersonal der DB Regio und der Westfalen Bus GmbH
- 1,0 P Neupersonal gefördert durch das Land NRW. (Diese Stelle teilen sich heute zwei Personen mit je einer halben Stelle.)

Weitere Personalkosten von ca. 11.500 EUR pro Jahr fallen an durch Aushilfen. Außerdem werden für verlängerte Öffnungszeiten des DB-Counters pro Jahr etwa 13.300 EUR aufgewendet.

Im Jahr 2005 verursachte die Einrichtung insgesamt Kosten von 171.000 EUR. Der Anteil des Kreises Warendorf lag bei ca. 76.000 EUR.

### **Die Situation in den Kreisen Coesfeld, Borken und Steinfurt**

In diesen Kreisen entstanden zwischen Oktober 1998 und April 2000 je eine Servicezentrale. Ab Januar 2005 sind diese Einrichtungen für den persönlichen Kundenkontakt geschlossen worden. Die telefonischen Dienstleistungen wurden an das - auf den ÖPNV spezialisierte - private CallCenter O-TON vergeben.

Neben den zurückgehenden finanziellen Möglichkeiten war auch die Weiterentwicklung der EDV-Technik als Auskunftgrundlage und Buchungssystem ausschlaggebend für diese Entwicklung. Spezial- und Ortskenntnisse spielen eine immer geringere Rolle, da die elektronische Fahrplanauskunft EFA mittlerweile z.B. über eine automatische Zuordnung von Adressen und Haltestellen verfügt. Auch die TaxiBus-Disposition ist über eine moderne EDV weitgehend automatisiert.

Die Anruferzahlen unter der Schlaunen Nummer haben sich trotz der Fremdvergabe in den drei anderen Münsterlandkreisen nicht reduziert.

Im Gegensatz zu den Servicezentralen in Borken und Coesfeld wird im Kreis Warendorf eine Kundenbetreuung vor Ort durch die DB-Vertrieb weitergeführt. Im Kreis Steinfurt wird im Bahnhof Ibbenbüren der Fahrkartenverkauf innerhalb eines Service-Store sichergestellt.

### **Umstrukturierung von kreis.verkehr**

Vor dem Hintergrund des Ausstieges der Kooperationspartner der Servicezentrale gibt es aus Sicht der Kreisverwaltung keine Alternative zu einer Umstrukturierung der angebotenen Dienstleistungen.

Das gemeinsam mit der Regionalverkehr Münsterland GmbH (RVM) als Betreiber der Servicezentrale vorgelegte Konzept sieht folgende Aspekte vor:

#### **Telefonische Dienstleistungen**

Die Bedienung der Schluen Nummer 0 180 3 / 50 40 30 und die TaxiBus-Bestellannahme wird von der RVM fremdvergeben und geht, wie in den drei anderen Münsterlandkreisen, zunächst an das Callcenter O-TON in Dortmund. Dieses allein auf den ÖPNV konzentrierte Callcenter bedient die Schluen Nummer nachts und am Wochenende bereits für ganz NRW.

#### **Persönliche Dienstleistungen**

Die DB-Regio ist durch einen Verkehrsvertrag mit dem Zweckverband Münsterland (ZVM) zunächst bis zum Jahr 2015 verpflichtet, am Bahnhof Ahlen weiterhin einen personenbedienten Fahrkartenverkauf sowie eine Beratung für Bahnkunden vorzuhalten. Vor diesem Hintergrund wird es also weiterhin eine Tarifberatung und einen Fahrkartenverkauf geben. Bei Gesprächen mit DB-Vertrieb zeichnet sich ab, dass der Name kreis.verkehr erhalten bleiben soll.

### **Kostenentwicklung**

Die laufende Kostenbelastung für den Kreis Warendorf wird sich damit auf den unternehmensübergreifenden Anteil der Schluen Nummer reduzieren. Auf Basis der heutigen Anruferzahlen wird dabei jährlich insgesamt mit ca. 14.500 EUR zu rechnen sein, wobei der unternehmensübergreifende Anteil des Kreises sich auf 7.250 EUR beschränkt.

Für die Fahrplanauskunft nachts und am Wochenende kommen noch einmal ca. 5.000 EUR dazu. 2007 ist also für den Kreis Warendorf in diesem Bereich noch mit ca. 12.250 EUR an Kosten zu rechnen.

Dabei ist noch anzumerken, dass mittlerweile immer stärker mit einem automatischen Fahrplanauskunftssystem gearbeitet wird, dem sogenannten „Sprechenden Fahrplan“. Vor diesem Hintergrund kann davon ausgegangen werden, dass sich diese Kosten der telefonischen Fahrplanauskunft in den nächsten Jahren weiter reduzieren.

## **Remanenzkosten**

### **Fördermittel für den Umbau des Bahnhofs Ahlen**

Vor der Einrichtung von kreis.verkehr ist das damalige Reisezentrum im Ahlener Bahnhof einschließlich der Nebenräume umgebaut worden.

In welcher Höhe aufgrund der Zweckbindung der Landesförderung auf 10 Jahre eine anteilige Rückzahlungsverpflichtung der Fördermittel gegeben ist, wird zur Zeit mit der Bewilligungsbehörde abgestimmt. Die Kreisverwaltung wird zur Geltung bringen, dass die Räumlichkeiten weiterhin im Sinne der Förderung genutzt werden und für kreis.verkehr lediglich ein Betreiberwechsel stattfinden wird.

### **Überführung des Personals**

Die „Altpersonale“ werden von der RVM und der DB Regio zurückgenommen. Die beiden über die Landesförderung neueingestellten Halbtagsbeschäftigten erhalten von der RVM die Möglichkeit, einen Busführerschein zu machen und im Fahrdienst eine Weiterbeschäftigung anzutreten.

1. \_\_\_\_\_  
Amtsleitung
  
2. \_\_\_\_\_  
Dezernent
  
3. \_\_\_\_\_  
Kämmerer (nur bei Vorlagen mit finanziellen  
Auswirkungen)
  
4. \_\_\_\_\_  
Landrat