

Sitzung der Bezirksvertretung Heepen am 16.11.2023

Antwort zur Anfrage Drucksache 7059/2020-2025

Ausfall von Fahrten der Linie 33 – Serviceleistungen der moBiel App „moBiel You“

Text der Anfrage:

Die Linie 33, die lediglich im 30-Minuten-Takt von Milse nach Sieker fährt, ist eine wichtige Verbindung, u. a. für Schülerinnen und Schüler der Grundschule Altenhagen, Realschule und Gymnasium Heepen und Gesamtschule Stieghorst.

In letzter Zeit ist es häufig zu Ausfällen, insbesondere in der Abfahrtszeit 08:15 ab Milse, gekommen. Ursächlich hierfür waren u. a. Krankheitsausfälle beim Fahrpersonal.

Über die App „moBiel You“ werden zu jeder Verbindung Abfahrts- und Ankunftszeiten angezeigt, über eine zusätzliche Information auch Umleitungen und Ausfälle. Bei den angesprochenen Ausfällen der Linie 33 erfolgten in der App jedoch keine Hinweise.

Frage:

Warum ist es moBiel nicht möglich, Fahrtausfälle aktuell und zeitnah in die App einzupflegen, damit Kundinnen und Kunden die Möglichkeit haben, alternative Linien bzw. Einstiegspunkte zu wählen?

Gemeinsame Antwort der Organisationseinheiten 660.21/moBiel

Die betroffene Fahrt wurde für die vergangenen zwei Wochen (30.10.-10.11.) geprüft. In diesem Zeitraum kam es zu zwei Fahrtausfällen (7.11. & 10.11.). Am 30.10. konnte die Fahrt leider erst an der (H) Am Alten Bauhof um 8:35 Uhr in Richtung Sieker beginnen.

Ausfallende Fahrten werden schnellstmöglich durch die Leitstelle von moBiel im System gemeldet, sodass diese als Ausfall in der moBiel YOU App, der Fahrplanauskunft und an den digitalen Abfahrtsanzeigen der Haltestellen ersichtlich sind. Dies ist ebenfalls bei den o.g. Fahrtausfällen erfolgt.

Fahrten, die nicht stattfinden, werden dann in der Routenauskunft nicht mehr angezeigt. Im Abfahrtsmonitor sind ausfallende Fahrten mit dem Hinweis „fällt aus“ gekennzeichnet.

Die aktuellen Qualitätskontrollen von moBiel zu diesem Vorgehen zeigten zuletzt korrekte Ergebnisse, sodass derzeit davon auszugehen ist, dass hier keine grundlegenden technischen Probleme vorlagen.

Bei den hier geprüften Ausfällen in den vergangenen zwei Wochen wurden die Fahrtausfälle wie vorgesehen in den Systemen versorgt und somit an die Kunden kommuniziert.

Wir empfehlen daher, immer kurz vor Fahrtantritt die gewünschte Verbindung über die App zu prüfen, um Ausfälle zu erkennen. Um zukünftig Fahrtausfälle genau nachverfolgen zu können, wird grundsätzlich darum gebeten, zeitnah folgende Daten zu melden: Datum, Uhrzeit, Haltestelle, Fahrtrichtung und Linie.

1. Zusatzfrage

Wie beabsichtigt moBiel, die App in Bezug auf Fahrtenausfälle serviceorientierter zu aktualisieren?

Antwort

Fahrtausfälle aufgrund von Krankmeldungen treffen häufig kurzfristig und erst mit Betriebsbeginn ein, sodass erst kurzfristig eine Ausfallmeldung generiert werden kann. Eine Ausfallmeldung erfolgt grundsätzlich immer schnellstmöglich, sofern kein Ersatz realisiert werden kann.

Es erfolgt laufend eine Optimierung der Anzeige von Fahrtausfällen, um eine bessere und schnellere Information für die Fahrgäste, im Rahmen technischer Restriktionen, zu ermöglichen. Es findet ein regelmäßiger Austausch mit den Systemhäusern, dem Verkehrsverbund sowie mit anderen Verkehrsunternehmen statt.

Gez.

i.A. Lewald
