

SVZ vom 05.01.2019

Wenn der Nahverkehr nicht abhebt

Leser kritisiert Probleme bei der telefonischen Erreichbarkeit / Unternehmen bittet um Verständnis

SCHWERIN Von 0 bis 24 Uhr sind Fahrplanauskunft und Kundendienst des Schweriner Nahverkehrs telefonisch erreichbar. So steht es im Fahrplanheft. Doch wer die Nummern 0385/39902 22 beziehungsweise -333 wählt, der kann mit seinem Anruf schon mal ins Leere laufen, besonders wenn er außerhalb der eigentlichen Geschäftszeiten mit seinem Anliegen vorstellig wird. Dann nämlich werden die Anrufe an die rund um die Uhr besetzte Leitstelle des Nahverkehrs weitergeleitet. „Der Mitarbeiter in der Leitstelle hat aber auch noch andere Aufgaben, telefoniert vielleicht gerade auf einer ande-

ren Leitung“, sagt Lothar Matzkeit, Betriebsleiter beim Verkehrsunternehmen, und bittet Kunden um Verständnis.

In der jüngsten Zeit hatte es Kritik gegeben. Der Nahver-

.....



„Der Mitarbeiter in der Leitstelle hat auch noch andere Aufgaben.“

Lothar Matzkeit
Betriebsleiter des Nahverkehrs

.....
kehr halte sein Versprechen, 24 Stunden lang erreichbar zu sein, nicht ein, monierte etwa ein Schweriner, der sich auch an unsere Zeitung

wandte. Noch nicht einmal ein Besetztzeichen habe er bei mehreren Anrufen am frühen Abend bekommen. „Vollmundig“, ja sogar „falsch“ sei das Versprechen des Nahverkehrs, so der Leser.

Matzkeit weiß um das Problem. Der Nahverkehr müsse aber eben auch mit seinen Personalkosten haushalten, Kompromisslösungen finden. Fahrplanauskunft und Kundendienst seien normalerweise montags bis donnerstags bis 16 Uhr und freitags bis 12 Uhr erreichbar. Danach springe die Leitstelle ein, die mit 3990444 auch eine eigene Nummer habe. Die Leitstelle sei allerdings

auch für die gesamte Betriebskoordination verantwortlich, kümmere sich um ein parkendes Autos im Gleisbereich und andere Störungen genauso wie um Fundsachen und Fahrgäste, die nach dem Aussteigen ein Taxi benötigen. Der Mitarbeiter könne unter Umständen nicht sofort jedes Telefongespräch annehmen, so der Betriebsleiter.

Dass unser Leser bei seinen Anrufen kein Besetztzeichen erhalten habe, hänge mit der digitalen Telefonanlage zusammen, die automatisch auf eine freie Leitung umschalte, erläutert Matzkeit. Er kündigt an, die Angelegenheit noch einmal zu prüfen. *ckoe*