



Vorlage AUT_17/2024
zur öffentlichen Sitzung des
Ausschusses für Umwelt und
Technik
am 03.06.2024

Anlage

1: Fragebogen Kundenbefragung

An die
Mitglieder
des Ausschusses für Umwelt und Technik

Kundenmonitoring
hier: Bericht über den ersten Erhebungszeitraum 2018 bis 2022

Beschlussvorschlag:

Kenntnisnahme

Beratungsfolge:

Gremium	Zuständigkeit	Sitzungsdatum	Öffentlichkeitsstatus
Ausschuss für Umwelt und Technik	Kenntnisnahme	03.06.2024	öffentlich

Klima-Auswirkung:

Gesamtergebnis des KlimaChecks:	Teilergebnis(se) des KlimaChecks:
Bei Verwendung des derzeitigen Tools konnte bei dieser Vorlage keine Klimaauswirkung festgestellt werden.	
Begründung / Einordnung / Alternativen-Prüfung:	
Es handelt sich bei dieser Vorlage um einen Bericht, der keine Auswirkungen nach sich zieht.	

Sachverhalt und Begründung:

Der ÖPNV steht in ständiger Konkurrenz zum motorisierten Individualverkehr (MIV) und muss daher eine attraktive Alternative zur Nutzung des eigenen Fahrzeugs darstellen. Trotz seiner unbestrittenen Vorteile im Bereich des Klimaschutzes oder auch bei der Kosteneffizienz im Vergleich zum eigenen Fahrzeug muss er – um weite Bevölkerungsgruppen anzusprechen – auch ein verlässliches und qualitativ hochwertiges Verkehrsangebot darstellen.

Das Kundenmonitoring ist ein geeignetes Instrument, direkt beim Fahrgast die Zufriedenheit mit dem Verkehrsangebot abzufragen. Es dient dazu, die Wünsche und Anliegen der Fahrgäste zu erfassen und – soweit erforderlich – entsprechende Maßnahmen zur Verbesserung der Dienstleistungen zu ergreifen. Durch die systematische Erfassung können Schwachstellen identifiziert und damit die Qualität der Dienstleistungen im ÖPNV verbessert und die Kundenzufriedenheit erhöht werden.

Das Kundenmonitoring ist ein Bestandteil der Qualitätskontrollen im ÖPNV und ergänzt die von den Landkreisen im gesamten Liniennetz regelmäßig durchgeführten Controlling-Maßnahmen.

Das Kundenmonitoring im ÖPNV umfasst verschiedene Bereiche:

- **Beschwerdemanagement:**
Ein effizientes Beschwerdemanagement ermöglicht es den Fahrgästen, ihre Anliegen und Beschwerden direkt zu äußern und liefert den Aufgabenträgern Hinweise, an welchen Stellen es (regelmäßig) zu Problemen kommt.
- **Fahrgastzählungen:**
Durch die Zählung der Fahrgäste können Daten zur Auslastung und zur Bedarfsermittlung erhoben werden. Der Einsatz von automatischen Fahrgastzählssystemen (AFZS), die mittelfristig in allen Fahrzeugen zum Einsatz kommen werden, liefert im Vergleich zu den bisherigen manuellen Zählungen aktuelle und kontinuierliche Daten.
- **Analyse von Nutzungsdaten**
Neben den Fahrgastzählungen ermöglicht die Auswertung von Daten aus Ticketverkäufen, Fahrgastfrequenzen und Nutzungsmustern, Trends und Bedarfe zu erkennen und das Angebot entsprechend anzupassen.
- **Social-Media-Monitoring**
Auch die Beobachtung der sozialen Medien ermöglicht es, Feedback und Meinungen der Fahrgäste in Echtzeit zu erfassen.
- **Fahrgastbefragungen**
Durch regelmäßige Umfragen unter den Fahrgästen können Meinungen zu verschiedenen Aspekten des ÖPNV wie Pünktlichkeit, Sauberkeit, Komfort und Sicherheit eingeholt werden.

Viele Aspekte des Kundenmonitorings werden zentral vom VVS im Auftrag der Landkreise als Aufgabenträger der Busverkehre bearbeitet. Das Thema Fahrgastbefragungen wird jedoch vom Landkreis Ludwigsburg selbst beauftragt und abgewickelt. Die Verpflichtung des Landkreises, entsprechende Befragungen in den Vertragsverkehren durchzuführen, ergibt sich aus den öffentlichen Dienstleistungsverträgen zwischen Verkehrsunternehmen und Landkreis. Die Erhebungsperiode umfasst jeweils fünf Jahre und alle Vertragsverkehre.

Die Fahrgastbefragungen wurden erstmals im Jahr 2018 für 5 Jahre ausgeschrieben und an das Marktforschungsinstitut Target Group vergeben. In den Jahren 2018 bis einschließlich 2022 wurden einmal jährlich im Herbst (Erhebungszeitraum vom 15.10.-15.12.) Kundenbefragungen in den Linienbündeln LB 02 „Stromberg“, LB 03 „Gerlingen“, LB 08 „Neckartal“, LB 10 „Eberdingen“ und LB 11 „Vaihingen/Feuerbach“ durchgeführt. Die Stichprobengröße umfasste mindestens 500 Interviews pro Linienbündel.

Die Befragungen wurden Montag bis Freitag außerhalb der Schulferien durchgeführt. Jeweils 50 Prozent der Interviews fanden am Vormittag (8-13 Uhr) bzw. am Nachmittag (14-19 Uhr) statt.

1. Vertragliche Regelungen mit den Verkehrsunternehmen

Die mit den Verkehrsunternehmen abgeschlossenen Verkehrsverträge enthalten eine Bonusregelung hinsichtlich der Zufriedenheit unserer Fahrgäste mit der Qualität des Busverkehrs, die mit den jährlichen Kundenbefragungen erhoben wird. Der Bonus bemisst sich dabei nach der Entwicklung der Kundenzufriedenheit. In den Verträgen ist geregelt, dass der Landkreis als Auftraggeber die Kundenzufriedenheit misst, die Regularien dazu (Fahrgastbefragung) sind in der Leistungsbeschreibung festgelegt.

Der maximale Bonus in Höhe von 2 Prozent der jährlichen fortgeschriebenen Kosten wird bei einer Notenwert-Verbesserung des Gesamtwerts von 0,2 gegenüber dem Wert des Vorjahres gewährt. Die Skala reicht dabei von 1 (vollkommen zufrieden) bis 5 (unzufrieden). Bei geringeren Verbesserungen wird ein anteiliger Wert ermittelt. Insgesamt wurden im Erhebungszeitraum 2018 bis 2022 Bonuszahlungen in Höhe von rund 171.000 Euro an die Unternehmen geleistet.

Wie bei der Vergabe der zweiten Erhebungsrunde im Jahr 2023 (Vorlage TA_35/2023) zugesagt, wollen wir sie mit dieser Vorlage über die Ergebnisse des ersten Erhebungszeitraums informieren.

2. Rückblick erster Erhebungszeitraum

Der fünfjährige Kundenmonitoring-Auftrag wurde im Jahr 2022 planmäßig abgeschlossen. Grundsätzlich war die Zusammenarbeit mit unserem Dienstleister zufriedenstellend, auftretende Probleme insbesondere aufgrund der Pandemie-Auswirkungen konnten jeweils ausgeräumt werden. Die Zählungen erfolgten zuverlässig im vorgegebenen Zeitraum, die Ergebnisse lagen jeweils aufbereitet zum Jahresende vor.

Im Ausschreibungsverfahren für die zweite Erhebungsrunde hat sich erneut das Marktforschungsinstitut Target Group durchgesetzt, im Oktober 2023 wurde mit den Fahrgastbefragungen des zweiten Erhebungszeitraums begonnen.

3. Ergebnisse der Fahrgastbefragungen 2018 bis 2022

Nachfolgend haben wir Ihnen die wichtigsten Ergebnisse der Kundenbefragungen zusammengefasst.

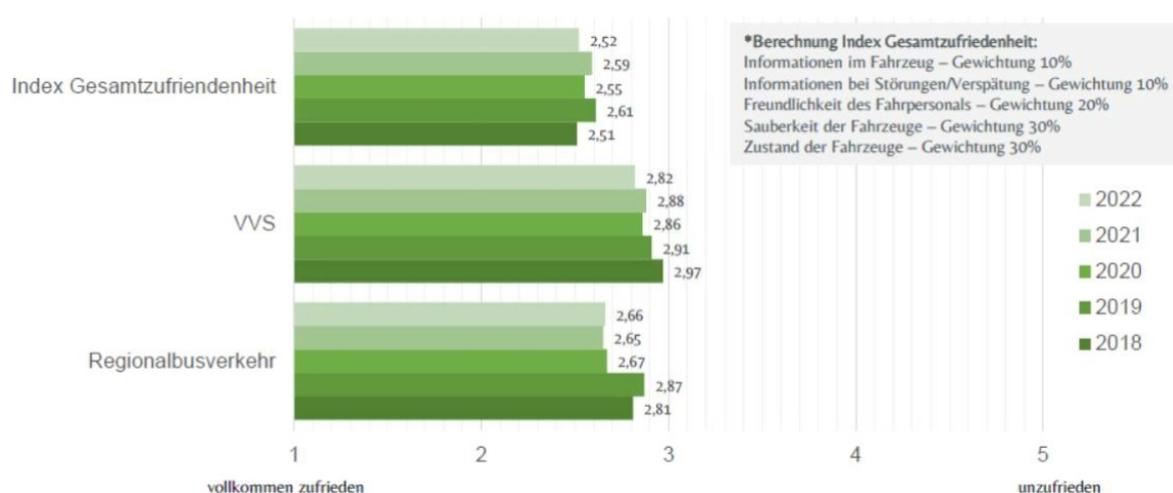
- Der größte Teil der befragten Fahrgäste war im Alter zwischen 16 und 29 Jahren.

- Die Mehrheit der Befragten nutzt im Schnitt eine Linie und täglich bzw. fast täglich den Regionalbusverkehr.
- Die meisten Befragten nutzen den Regionalbusverkehr auf dem Weg zur Arbeit oder zur Ausbildung/Schule.
- Diese Nutzerstruktur zeigt sich auch darin, dass Wochen-, Monats- und Jahrestickets die am häufigsten genutzten Ticketarten darstellen.

Der Index der Gesamtzufriedenheit mit dem Verkehr im jeweiligen Linienbündel, der ausschlaggebend für die Bonuszahlung ist, setzt sich aus fünf Einzelpunkten zusammen. Neben dem Thema Informationen im Fahrzeug allgemein und bei Störungen/Verspätungen wird die Freundlichkeit des Fahrpersonals sowie die Sauberkeit und der Zustand der Fahrzeuge abgefragt. Ergänzend werden die Fahrgäste um die gesamthafte Beurteilung des Regionalbusverkehrs im jeweiligen Linienbündel und um eine Bewertung zum Verkehrs- und Tarifverbund Stuttgart allgemein gebeten. In der Anlage 1 haben wir Ihnen den Fragebogen zur Kundenbefragung beigelegt.

Die Gesamtzufriedenheit mit dem Verkehr in den untersuchten Linienbündeln lag über die Jahre zwischen den Notenwerten 2,51 und 2,61. Mit dieser Bewertung bewegen wir uns in dem Bereich zwischen „sehr zufrieden“ und „zufrieden“.

Die Zufriedenheit der Fahrgäste nahm tendenziell mit der Häufigkeit der Nutzung des Regionalbusverkehrs ab. Fahrgäste, die den Regionalbus einmal monatlich oder seltener nutzten, waren grundsätzlich zufriedener. Das Geschlecht hatte keinen Einfluss auf die Zufriedenheit. Stärker ausgeprägt war die Unzufriedenheit der Fahrgäste mit der Information bei Störungen und Verspätungen.



Auch wenn die Gesamtzufriedenheit über alle untersuchten Linienbündeln hinweg im Befragungszeitraum etwa gleich blieb, kam es zwischen den Jahren über die Linienbündel zu Schwankungen. Dabei wurden festgestellte Verschlechterungen im Vergleich zum Vorjahr aktiv gegenüber den Verkehrsunternehmen kommuniziert und nach Lösungen gesucht.

Im Vergleich zur Zufriedenheit der Fahrgäste mit dem VVS insgesamt schneiden unsere vertraglichen Linienbündel besser ab.

Zusammenfassend halten wir die Fahrgastbefragung für ein geeignetes Instrument, um ein Stimmungsbild der unterschiedlichen Fahrgastgruppen hinsichtlich ihrer Zufriedenheit mit dem

ÖPNV zu erhalten und bei Bedarf eingreifen zu können. So werden die Fahrgäste bei der Qualitätssicherung des Regionalbusverkehrs aktiv eingebunden.

4. Ausblick auf die Regelungen in der zweiten Runde der wettbewerblichen Vergaben

In den Verkehrsverträgen der ersten Vergaberunde wird für die Kundenzufriedenheit ein Bonus gewährt, der sich aus dem Vergleich der Ergebnisse des laufenden Jahres zum Vorjahr ergibt. Diese Regelung wurde von unseren damaligen Beratern entwickelt.

Die Verkehrsverträge der zweiten Vergaberunde (die ersten Neuvergaben finden zum 01.01.2025 mit den Linienbündeln 1 und 12 statt) enthalten gleichfalls eine Bonusregelung zur Kundenzufriedenheit, allerdings haben wir die Kriterien geändert. Während beim bisherigen Verfahren immer die Veränderung zum Vorjahr ausschlaggebend ist, wird künftig nur der absolute Wert der Kundenzufriedenheit ausschlaggebend sein. Damit wird vermieden, dass Schwankungen der Qualität über die Jahre (Verschlechterung im Jahr 2: kein Bonus; Verbesserung im Jahr 3: Bonus) zu einem Bonus führen können.

Die Höhe der möglichen Bonuszahlungen wird wie bisher maximal 2 Prozent der jährlichen fortgeschriebenen Kosten betragen, die Skala reicht unverändert von 1 (vollkommen zufrieden) bis 5 (unzufrieden). Die Höhe des Bonus hängt von der im Linienbündel im jeweiligen Jahr erreichten Durchschnittsnote der Kundenzufriedenheit ab.

Index der Gesamtzufriedenheit/Jahr	Höhe des Bonus/Jahr
besser als 2,0	2,0 Prozent der jährlich fortgeschriebenen Kosten
besser als 2,25 bis 2,0	1,5 Prozent der jährlich fortgeschriebenen Kosten
besser als 2,5 bis 2,25	1,0 Prozent der jährlich fortgeschriebenen Kosten
besser als 2,75 bis 2,5	0,5 Prozent der jährlich fortgeschriebenen Kosten

Damit wird ein Bonus nur bei einem Gesamtindex gewährt, der eine bessere Note als „zufrieden“ aufweist. Der maximale Bonus wird nur gewährt, wenn der Gesamtindex den Wert „sehr zufrieden“ oder besser erreicht.