

## **Gesamtbericht der Stadt Paderborn für das Jahr 2019 gemäß Artikel 7 der Verordnung 1370/2007 der Europäischen Union**

Die Stadt Paderborn ist als zuständiger Aufgabenträger für den öffentlichen Personennahverkehr auf ihrem Stadtgebiet gemäß Artikel 7 Abs. 1 der Verordnung 1370/2007 der Europäischen Union verpflichtet, einmal jährlich einen Gesamtbericht über die in ihrem Zuständigkeitsbereich fallenden gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen, die ausgewählten Betreiber eines öffentlichen Dienstes sowie die diesen Betreibern zur Abgeltung gewährten Ausgleichsleistungen und ausschließlichen Rechte öffentlich zugänglich zu machen. Die Stadt Paderborn hat mit Ratsbeschluss vom 13.12.2012 und Anpassungen vom 21.05.2015 die PaderSprinter GmbH mit der Erfüllung gemeinwirtschaftlicher Verpflichtungen im Rahmen der Durchführung des öffentlichen Personennahverkehrs auf dem Gebiet der Stadt Paderborn bis zum Fristende am 31.12.2022 betraut.

Die PaderSprinter GmbH führt den öffentlichen Personennahverkehr auf der Grundlage der bestehenden eigenwirtschaftlichen Linienverkehrsgenehmigungen durch. Hierzu gehört auch die flächendeckende Anwendung des Gemeinschaftstarifs Hochstift.

Im Jahr 2019 betrieb der PaderSprinter 13 Hauptlinien, 7 Nebenlinien und 8 Nachtlinien. Auf allen Buslinien kommen Niederflurbusse zum Einsatz.

Die Linienlänge betrug 2019 im gesamten Busnetz 380,7 Kilometer. Es kamen hierbei 75 eigene Fahrzeuge und 27 angemietete Busse (ÖW) von Auftragsunternehmen zum Einsatz. Die Gesamtleistung betrug 2019 4,71 Mio. Wagenkilometer. Hierbei wurden 20,06 Mio. Fahrgäste befördert.

Zur ordnungsgemäßen Durchführung des öffentlichen Personennahverkehrs in ihrem Bedienungsgebiet gemäß öffentlichen Dienstleistungsauftrag erhält die PaderSprinter GmbH Ausgleichszahlungen für folgende gemeinwirtschaftliche Verpflichtungen:

- a) Erbringung der öffentlichen Personennahverkehrsleistungen als Stadtverkehr auf der Grundlage der genehmigten Linienverkehrsleistungen gemäß den Vorgaben des genehmigten Fahrplans und den vorgegebenen Qualitätsstandards
- b) Verpflichtung zur Anwendung des Hochstifttarifs in der jeweils geltenden Fassung
- c) Vorhaltung, Instandhaltung und Bewirtschaftung der für die Leistungserbringung erforderlichen Infrastruktur
- d) Verkehrsmanagement
- e) Sicherstellung aller erforderlichen Ersatz- und Verstärkerfahrten
- f) Erstellung der Dienstleistung für kaufmännische und Querschnittsfunktionen
- g) Wahrnehmung verbundrechtlicher Aufgaben im Nahverkehrsverbund Paderborn/Höxter (NPH), bei der Verbundgesellschaft Paderborn/Höxter (VPH) und anderen Gremien

Für das Kalenderjahr 2019 erhält die PaderSprinter GmbH für diese Verpflichtungen einen Ausgleich in Höhe von 3,3 Mio €. Darüber hinaus erhielt die Gesellschaft Zuwendungen in Höhe von 0,664 Mio. € gemäß § 11 Abs. 2 ÖPNV-Gesetz NRW sowie Zuschüsse gemäß § 11a ÖPNV-Gesetz NRW und Erstattung für die unentgeltliche Beförderung Schwerbehinderter in Höhe von 2,29 Mio. € als Abgeltungszahlungen vom Land NRW.

Um Aussagen über die Qualität des ÖPNV aus Nutzersicht zu erhalten, nimmt die PaderSprinter GmbH (nachfolgend auch: PaderSprinter) alle zwei Jahre an einem bundesweiten ÖPNV-Kundenbarometer teil. Hierbei lässt der PaderSprinter Telefoninterviews zur Zufriedenheit mit der Angebotsqualität durch die Firma Kantar TNS (ehem. TNS Infratest) als repräsentative Studie durchführen. Neben mobilitäts- und soziodemografisch relevanten Parametern wurden die Globalzufriedenheit sowie weitere Leistungsmerkmale erfragt.

Am ÖPNV-Kundenbarometer 2019 haben 36 Verkehrsunternehmen sowie 4 Verkehrsverbünde (davon eine Lokale Nahverkehrsorganisation) teilgenommen. Mit dem ÖPNV-Kundenbarometer wird der Verpflichtung zur Beurteilung der Qualität des öffentlichen Personennahverkehrs nachgekommen. Kantar hat im Auftrag der PaderSprinter GmbH zwischen März und Juni 2019 insgesamt 750 Interviews durchgeführt. Die erhobenen Daten wurden von Kantar im Nachgang gewichtet bzw. hochgerechnet.

Zur Einordnung der Ergebnisse dient nachfolgende Übersicht zur Kategorisierung der Zufriedenheitswerte:



## 1. Globalzufriedenheit

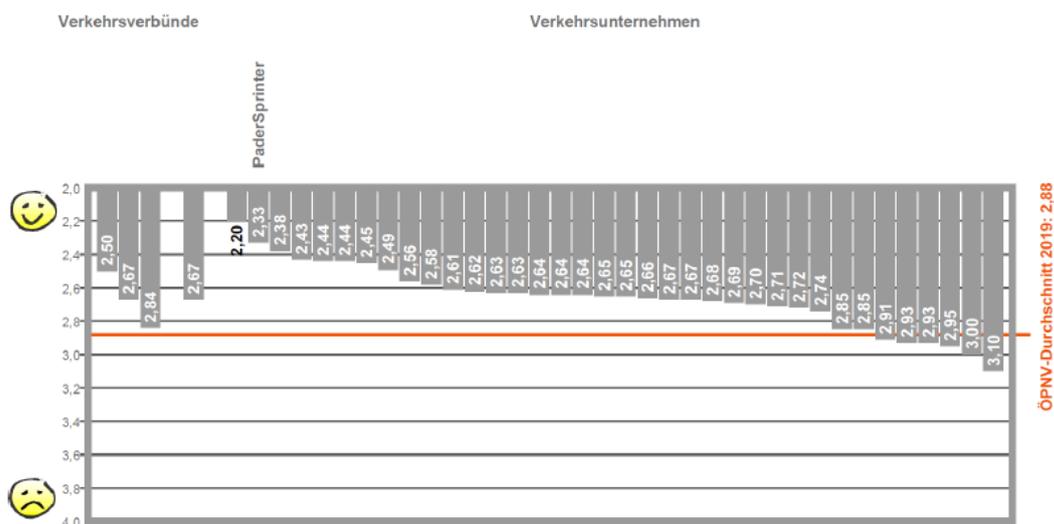
Die Globalzufriedenheit bildet die Zufriedenheit der Fahrgäste mit dem PaderSprinter und seinem Leistungsangebot ab und ist von besonderer Bedeutung, da sie die Ursache für das künftige Verhalten der Kunden und damit für die Kundenbindung ist.

Im Vergleich zum Jahr 2017 ist eine unwesentliche Veränderung der Zufriedenheit der Fahrgäste mit den Leistungen der PaderSprinter feststellbar, der Trend ist langfristig positiv.

PaderSprinter-Kunden sind mit dem Unternehmen sehr zufrieden, das zeigt der Mittelwert der Globalzufriedenheit (2,33), der im „sehr guten“ Bereich und über dem ÖPNV-Branchendurchschnitt (2,88) liegt.

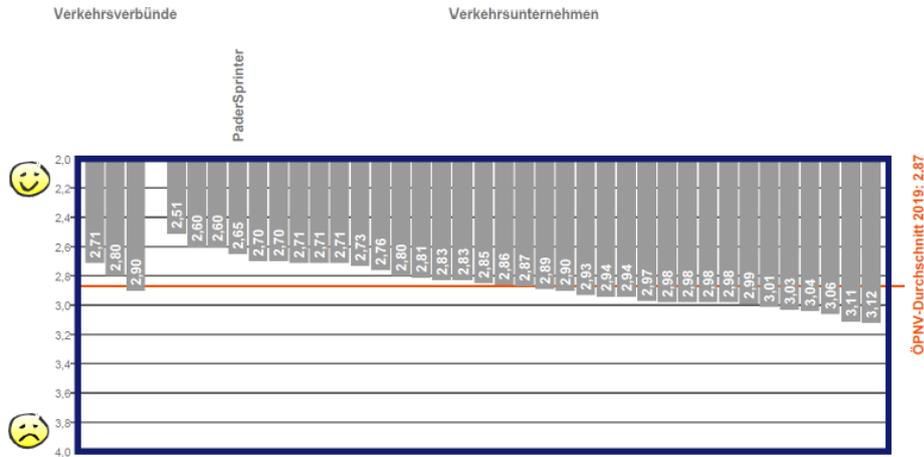
Im Vergleich zu den anderen am Kundenbarometer teilnehmenden Verkehrsunternehmen erreicht der Wert für die Globalzufriedenheit den 2. Platz.

Mit der Gesamtnote 2,33 ist PaderSprinter auf dem zweiten Platz (2017: Platz 3) im Vergleich zu den anderen teilnehmenden Verkehrsunternehmen; dabei liegt PaderSprinter weit über dem ÖPNV-Durchschnitt, der für das Jahr 2019 bei 2,88 liegt



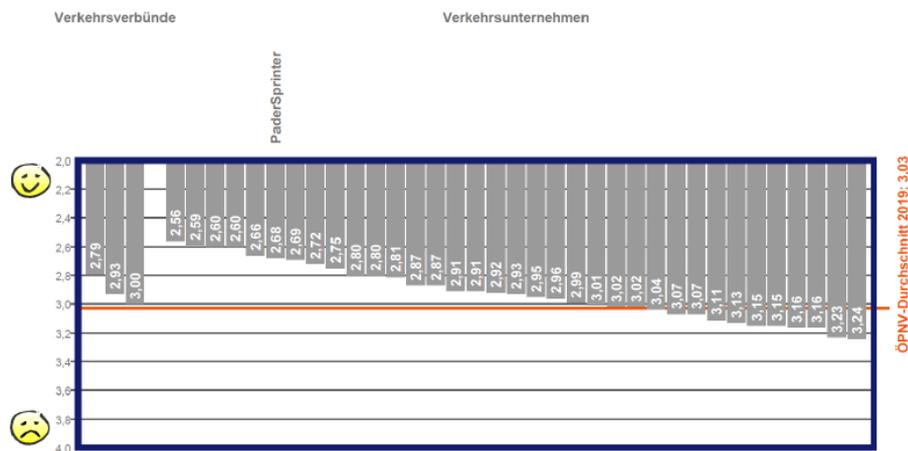
# Leistungspaket „Angebot“

## 2. Anschlüsse



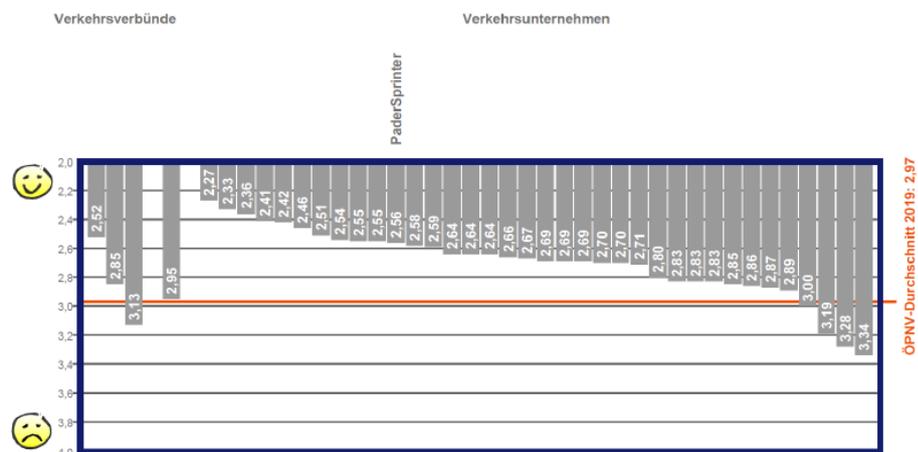
Im Vergleich zum Branchenschnitt (2,87) werden die Anschlüsse beim PaderSprinter mit „gut“ bewertet (2,65). In 2017 lag dieser Wert ebenfalls im guten Bereich (2,64), PaderSprinter hat im Vergleich zu den anderen Verkehrsunternehmen sich um einen Platz in der Rangfolge verbessert und liegt auf Platz 4.

## 3. Taktfrequenz



Hier erreicht PaderSprinter mit der Note 2,68 Platz 6 im Vergleich mit den anderen Verkehrsunternehmen.– und liegt damit besser als der ÖPNV-Durchschnitt mit 3,03.

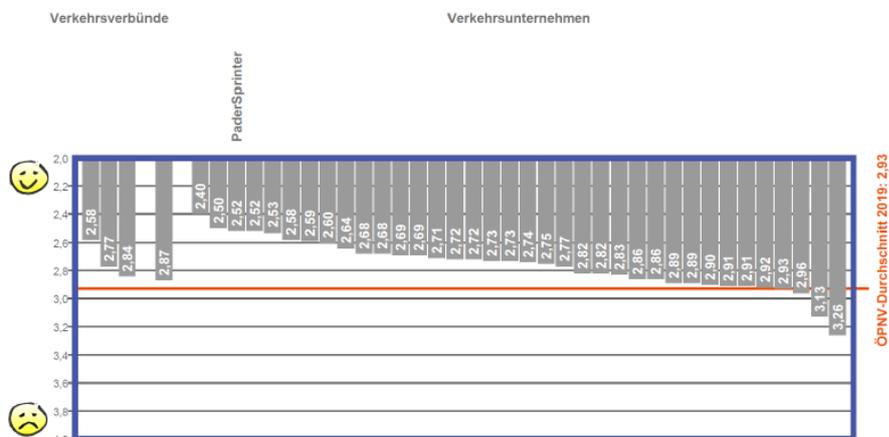
## 4. Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit



Mit der Note 2,56 liegt PaderSprinter mit Platz 11 im vorderen Mittelfeld und hat sich damit im Vergleich zu 2017 verbessert (2017: 2,62; Platz 18). Auch hier liegt PaderSprinter über dem Branchendurchschnitt von 2,97.

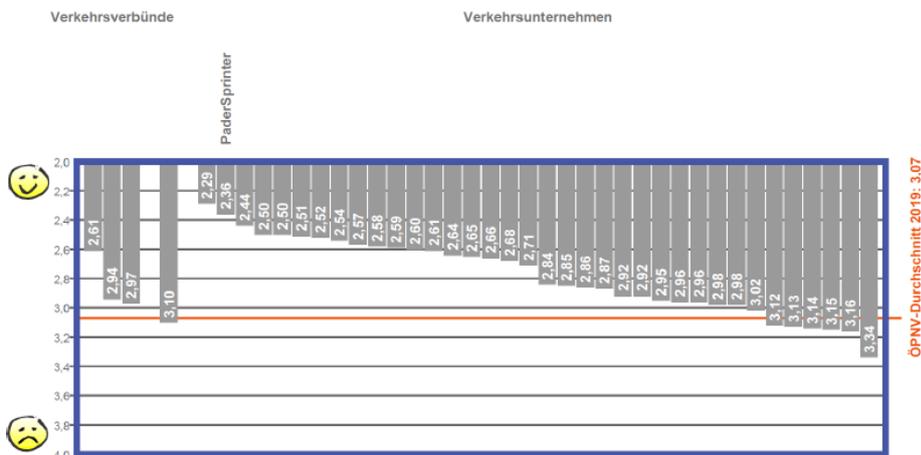
## Leistungspaket „Verkehrsmittel“

### 5. Komfort und Bequemlichkeit im Fahrzeug



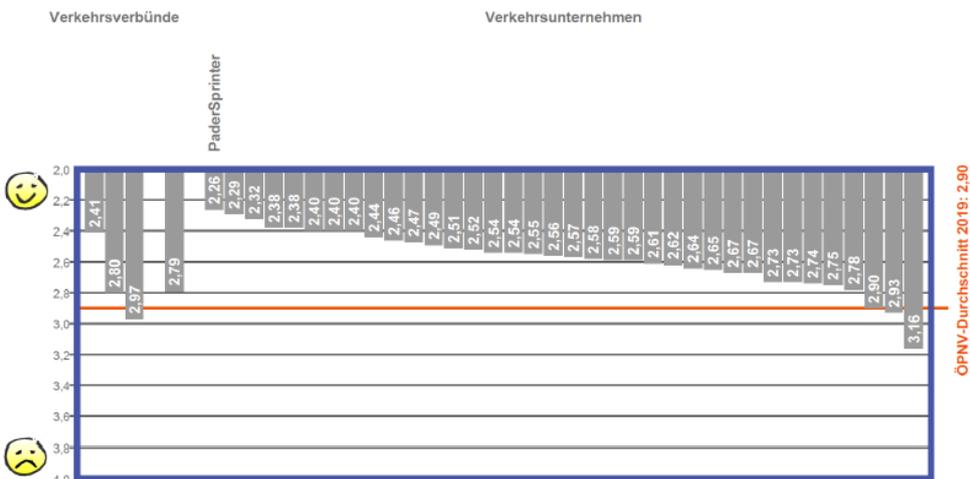
Bei der Abfrage nach Komfort und Bequemlichkeit im Fahrzeug erzielt PaderSprinter mit einer Bewertung von 2,52 den 3. Platz und verbessert sich damit erheblich von Platz 11 und einer Bewertung von 2,64 aus dem Jahr 2017. Auch in dieser Kategorie liegt PaderSprinter deutlich besser als der ÖPNV-Durchschnitt.

## 6. Sauberkeit und Gepflegtheit



In dieser Kategorie erzielt PaderSprinter einen hervorragenden 2. Platz. Mit der der Bewertung 2,36 und der damit einhergehenden Note „sehr gut“ konnte der Wert gegenüber dem Jahr 2017 (2,41; Platz 2) nochmals verbessert werden und liegt deutlich über dem Branchendurchschnitt, der bei 3,07 liegt und damit als „schlecht“ bewertet wird.

## 7. Information im Fahrzeug

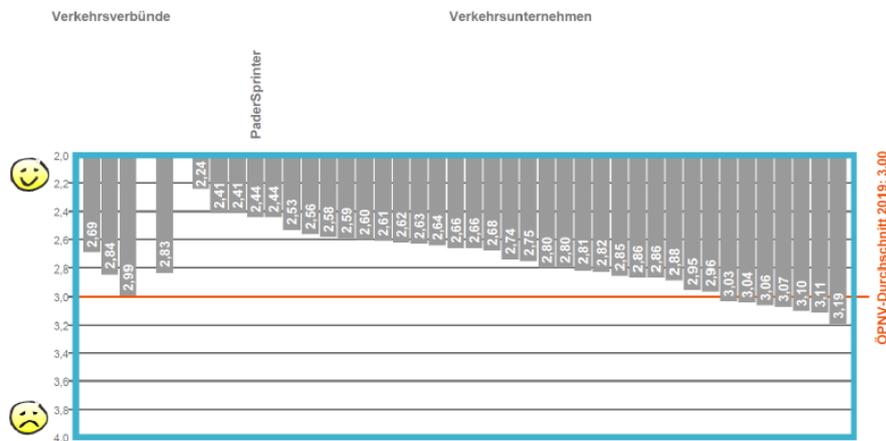


Ein Spitzenplatz wurde bei der Kategorie „Information im Fahrzeug“ erzielt. Die Fahrgäste sind mit dem Informationsangebot in den Fahrzeugen sehr zufrieden und bewerten PaderSprinter mit 2,26 als „sehr gut“. Damit erreicht PaderSprinter den 1. Platz und hat sich zum Jahr 2017 vom 5. Platz und einer Bewertung von 2,4 nochmals verbessert. Im Vergleich dazu liegt der ÖPNV-Durchschnitt für das Jahr 2019 bei 2,90.

Möglich machen dies die Doppelmonitore in vielen Fahrzeugen in denen neben Tarifprodukten auch über Umsteigemöglichkeiten, Umleitungen, Veranstaltungen, etc. informiert wird.

## Leistungsmerkmal „Sicherheit“

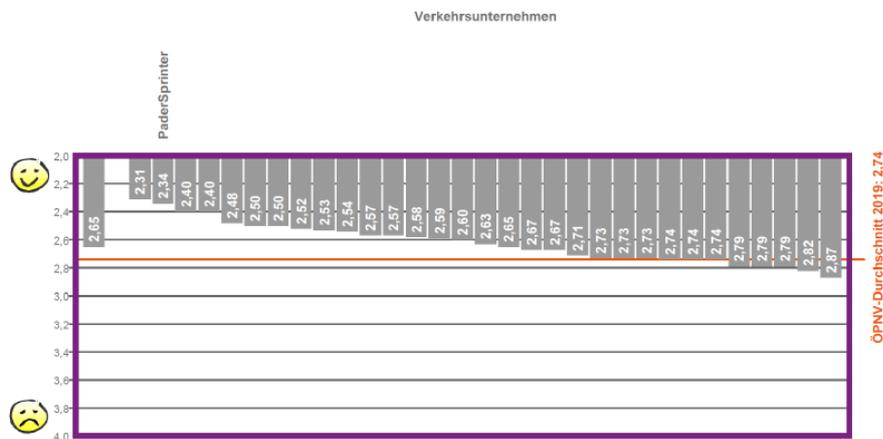
### 8. Sicherheit im Fahrzeug - abends



Die Sicherheit im Fahrzeug spielt bei den Fahrgästen eine sehr große Rolle. Hier kann PaderSprinter mit einer Bewertung von 2,44 einen 4. Platz für sich entscheiden. Dabei konnten eine Verbesserung in der Bewertung, aber keine Verbesserung der Platzierung erzielt werden (2017: 2,52 / „gut“; 3. Platz). Mit der Notengebung „sehr gut“ liegt der PaderSprinter dabei über dem Branchendurchschnitt mit einer Bewertung von 3,0 („eher schlecht“).

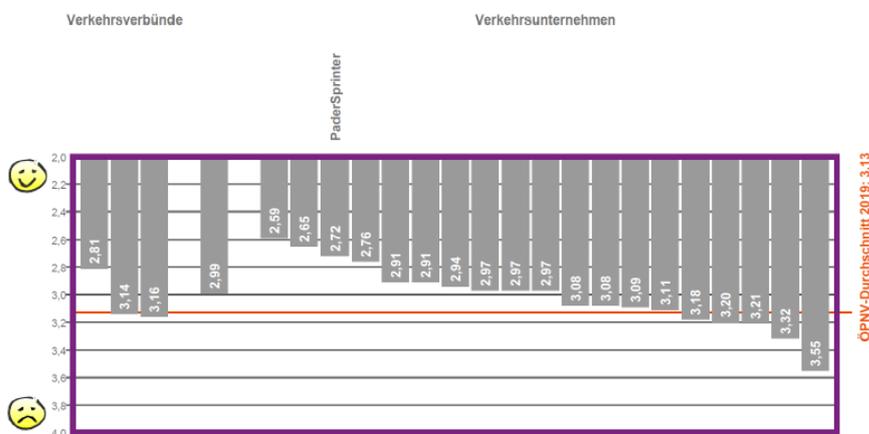
## Leistungsmerkmal „Kundenbeziehung“

### 9. Freundlichkeit des Personals bzw. Fahrpersonals



Bei der Freundlichkeit des (Fahr)Personals rangiert der PaderSprinter sehr gut auf Rang 2 und einer Bewertung von 2,34. Hierbei konnte der Wert aus dem Jahr 2017 mit ebenfalls dem 2. Platz um 0,15 Bewertungspunkte verbessert werden. Im Vergleich zum ÖPNV-Durchschnitt (2019: 2,74) liegt PaderSprinter wieder deutlich vorn.

## 10. Fahrkartenautomaten



Mit der Bewertung von 2,72 sind die Fahrgäste mit den Fahrscheinautomaten zufrieden. PaderSprinter rangiert mit dieser Bewertung auf Platz 3 und konnte sich in Bezug auf die Bewertung leicht verbessern (2017: 2,76; ebenfalls 3. Platz). Bei einer Gesamtbewertung von 3,13 liegt PaderSprinter wiederholt deutlich über dem ÖPNV-Durchschnitt.

Die modernen Geräte bieten einen guten Komfort und werden durch die Touch-Screens als bedienerfreundlich eingestuft. Zudem wurden Aspekte berücksichtigt, die beeinträchtigte Personengruppen die Nutzung erleichtern sollen.

In der Gesamtbewertung erreicht PaderSprinter im ÖPNV-Kundenbarometer den 2. Platz und kann die erfolgreichen Platzierungen in den letzten ÖPNV-Kundenbarometern für 2019 noch toppen (2013, 2015 und 2017 erreichte PaderSprinter jeweils den ebenfalls sehr guten 3. Platz)