

# Gesamtbericht der Stadt Paderborn für das Jahr 2022 gemäß Artikel 7 der Verordnung 1370/2007 der Europäischen Union

## 1. Zuständige Behörde

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 ihren 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.

## 2. Stadtverkehr

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

### 2.1. Verkehrsleistung

Im Jahr 2022 betrieb der PaderSprinter 14 Hauptlinien (inkl. der UNI-Linie, die nur in der Vorlesungszeit der Universität Paderborn verkehrt), 9 Nebenlinien und 8 Nachtlinien. Auf allen Buslinien kommen Niederflurbusse zum Einsatz.

Die Linienlänge betrug 2022 im gesamten Busnetz 365,6 Kilometer. Es kamen hierbei 93 eigene Fahrzeuge (74 Gelenkbusse, 17 Solowagen, 2 15m-Fahrzeuge) und 11 angemietete Busse von Auftragsunternehmen zum Einsatz. Die Gesamtleistung betrug 2022 4,86 Mio. Wagenkilometer. Hierbei wurden 16,59 Mio. Fahrgäste befördert.

### 2.2. Gemeinwirtschaftliche Verpflichtungen

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) Erbringung zusätzlicher Verkehrsleistungen mit Shuttlebussen bei Volksfesten und Sportveranstaltungen im Zuständigkeitsgebiet der Stadt Paderborn
- g) Erstellung der Dienstleistung für kaufmännische und Querschnittsfunktionen

- h) Wahrnehmung verbundrechtlicher Aufgaben im Nahverkehrsverbund Paderborn/Höxter (NPH), bei der Verbundgesellschaft Paderborn/Höxter (VPH) und anderen Gremien

### 2.3. Ausgleichsleistungen

Für das Kalenderjahr 2022 erhält die PaderSprinter GmbH für diese Verpflichtungen einen Ausgleich in Höhe von 11,48 Mio €. Ergänzend wurden im Jahr 2022 Mittel aus der Ausbildungsverkehr-Pauschale gemäß § 11a ÖPNV-Gesetz NRW in Höhe von 1,076 Mio. € zugewiesen. Darüber hinaus erhielt die Gesellschaft seitens der Stadt Paderborn zusätzlich Zuwendungen in Höhe von 0,712 Mio. € gemäß 11 Abs. 2 ÖPNV-Gesetz NRW.

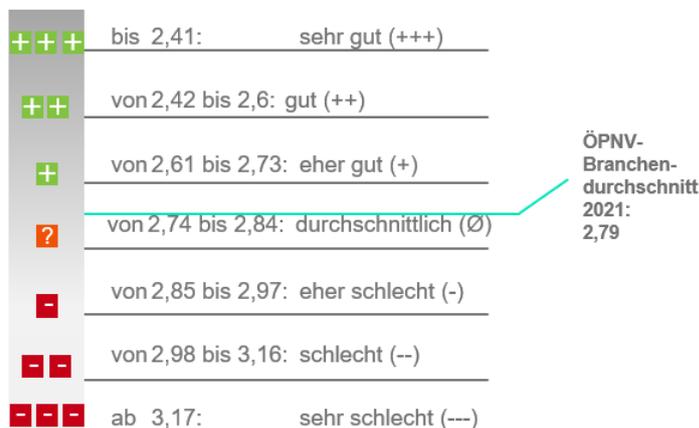
Im Zusammenhang mit dem Ausbruch von COVID-19 gewährte das Land NRW für das Jahr 2022 im Rahmen eines Rettungsschirms für den ÖPNV als sogenannte Billigkeitsleistungen einen Ausgleich für nachgewiesene Fahrgeldverluste. Des Weiteren gab es im Jahr 2022 ganzjährig eine Förderung des Landes NRW für die Zubestellung von Verkehrsleistungen zur Entzerrung der Schülerverkehre, die die Stadt Paderborn für die von ihr beauftragten Leistungen in Anspruch genommen und an den PaderSprinter weitergeleitet hat.

## 3. Qualitätsmanagement

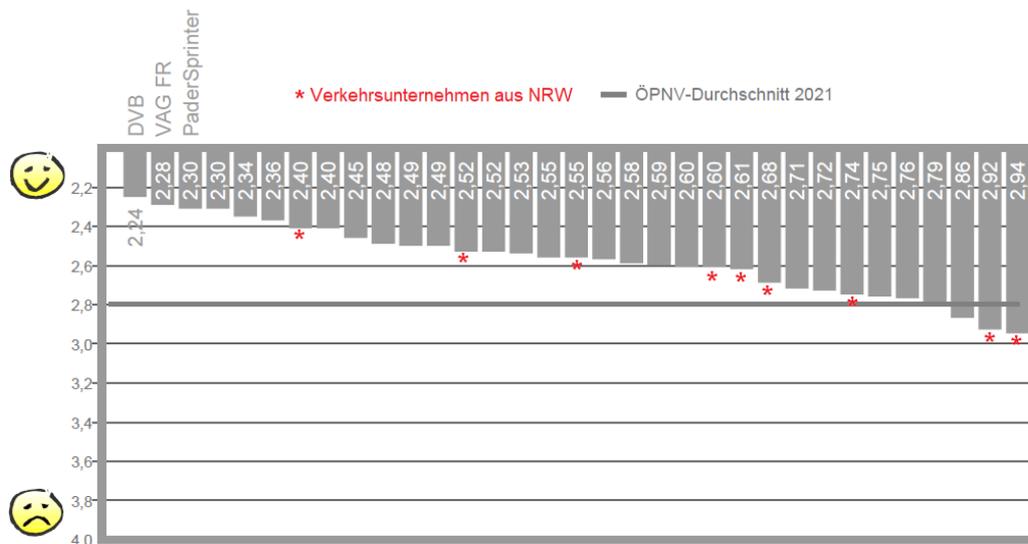
Um Aussagen über die Qualität des ÖPNV aus Nutzersicht zu erhalten, nimmt die PaderSprinter GmbH (nachfolgend auch: PaderSprinter) alle zwei Jahre, letztmalig im Jahr 2021, an einem bundesweiten ÖPNV-Kundenbarometer teil. Hierbei lässt der PaderSprinter Telefoninterviews zur Zufriedenheit mit der Angebotsqualität 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 2021 haben 33 Verkehrsunternehmen sowie 3 Verkehrsverbünde und eine Lokale Nahverkehrsgesellschaft teilgenommen. Mit dem ÖPNV-Kundenbarometer wird der Verpflichtung zur Beurteilung der Qualität des öffentlichen Personennahverkehrs nachgekommen. Kantar hat im Auftrag der PaderSprinter GmbH zwischen Mai und Juli 2021 insgesamt 500 Interviews durchgeführt. Die erhobenen Daten wurden von Kantar im Nachgang gewichtet bzw. hochgerechnet.

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



## 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. Seit 2009 ist eine kontinuierliche Verbesserung der Globalzufriedenheit auf einen Wert von inzwischen 2,33 (= „sehr gut“) zu verzeichnen.

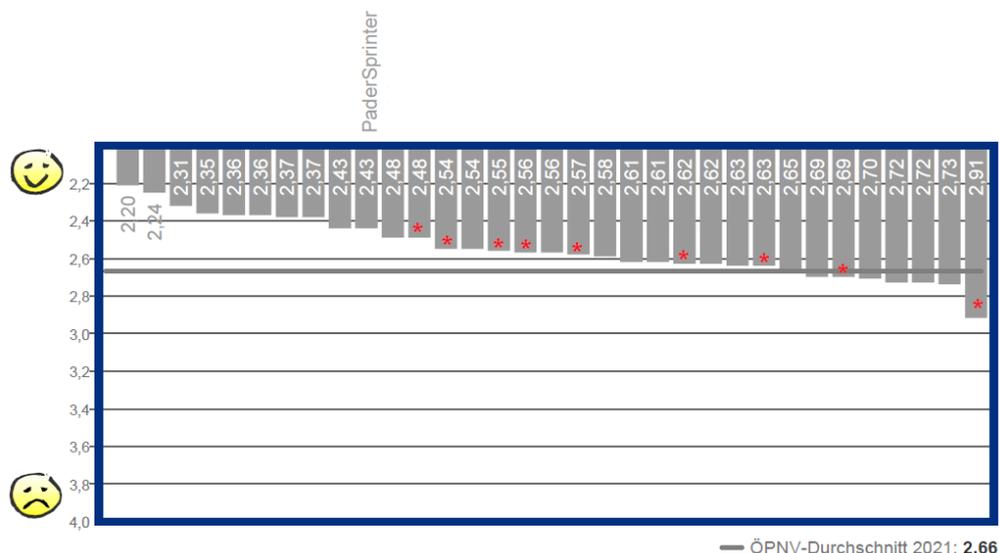
PaderSprinter-Kunden sind mit dem Unternehmen sehr zufrieden, das zeigt der Mittelwert der Globalzufriedenheit (2,33), der im „sehr guten“ Bereich und deutlich über dem ÖPNV-Branchendurchschnitt liegt.

Im Vergleich zu den anderen am Kundenbarometer teilnehmenden Verkehrsunternehmen erreicht der Wert für die Globalzufriedenheit den 3. Platz.

## Leistungspaket „Angebot“

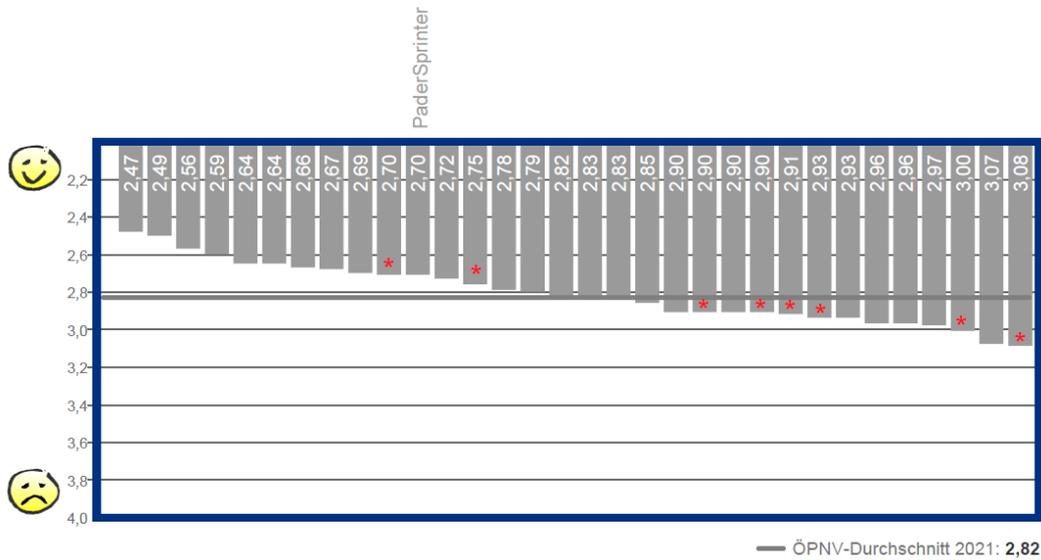
### 1. Angebot

Beim Thema Strecken- und Liniennetz erreicht der PaderSprinter mit der Note 2,43 Platz 10 im Vergleich mit den anderen Verkehrsunternehmen – und liegt damit besser als der ÖPNV-Durchschnitt mit 2,66.



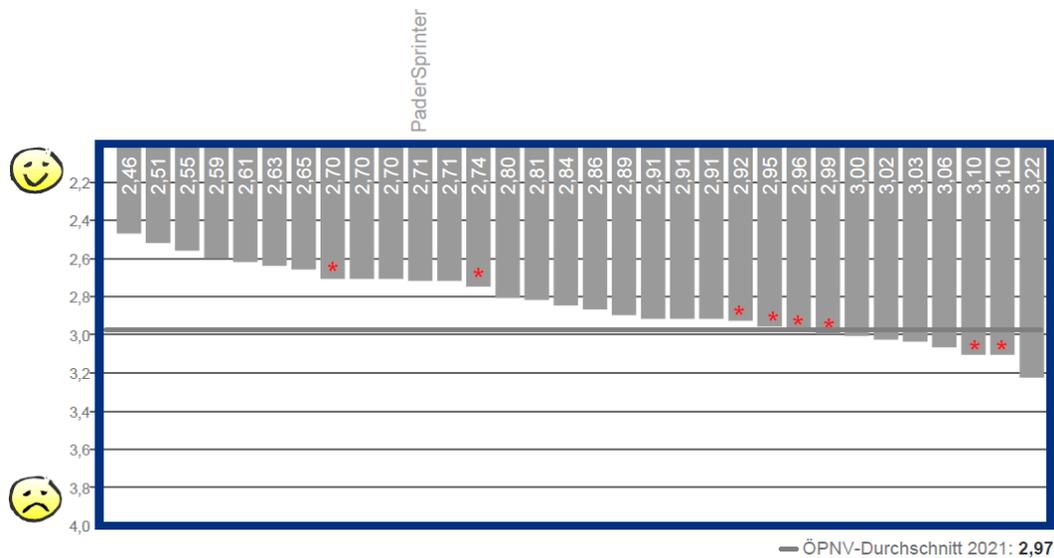
## 2. Anschlüsse

Im Vergleich zum Branchenschnitt (2,82) werden die Anschlüsse beim PaderSprinter mit „gut“ bewertet (2,70). In 2019 lag dieser Wert ebenfalls im guten Bereich, mit 2,65 leicht besser als 2021. Hier gibt es Verbesserungspotenzial. Als Grund wurde insbesondere die lange Wartezeit auf Anschlussverbindungen benannt.



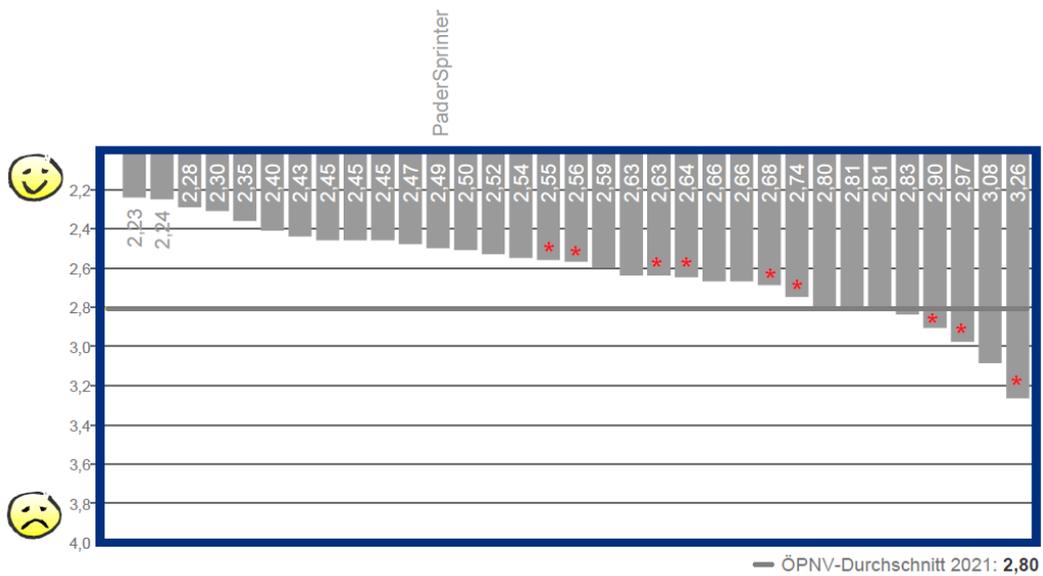
## 3. Taktfrequenz

Hier erreicht PaderSprinter mit der Note 2,71 Platz 11 im Vergleich mit den anderen Verkehrsunternehmen – und liegt damit zwar besser als der ÖPNV-Durchschnitt mit 2,97, auch hier gibt es jedoch Verbesserungspotenzial. Als Grund wurde die lange Wartezeit benannt.



#### 4. Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit

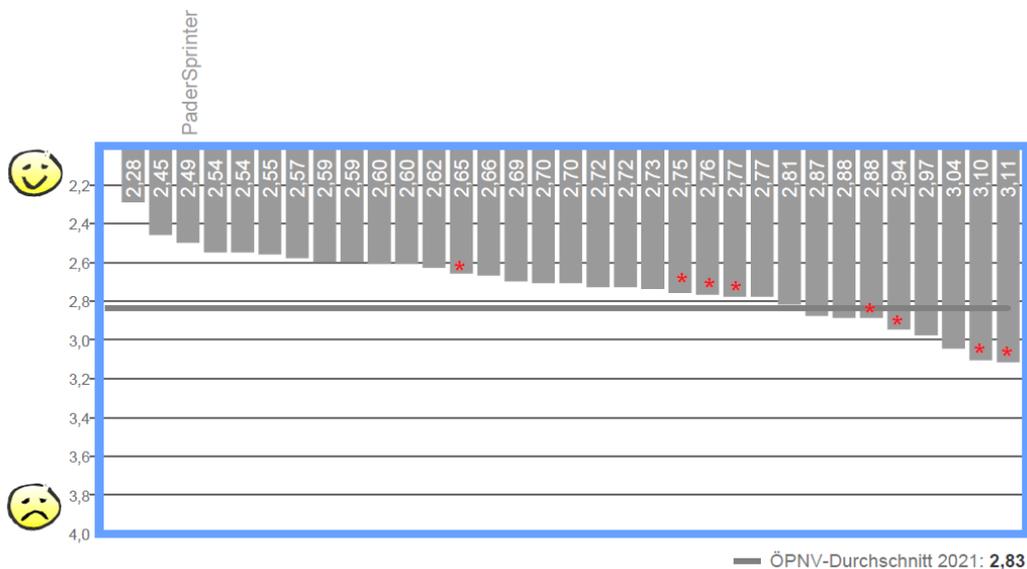
Mit der Note 2,49 liegt PaderSprinter mit Platz 12 im vorderen Mittelfeld. Auch hier liegt PaderSprinter über dem Branchendurchschnitt von 2,80.



#### Leistungspaket „Verkehrsmittel“

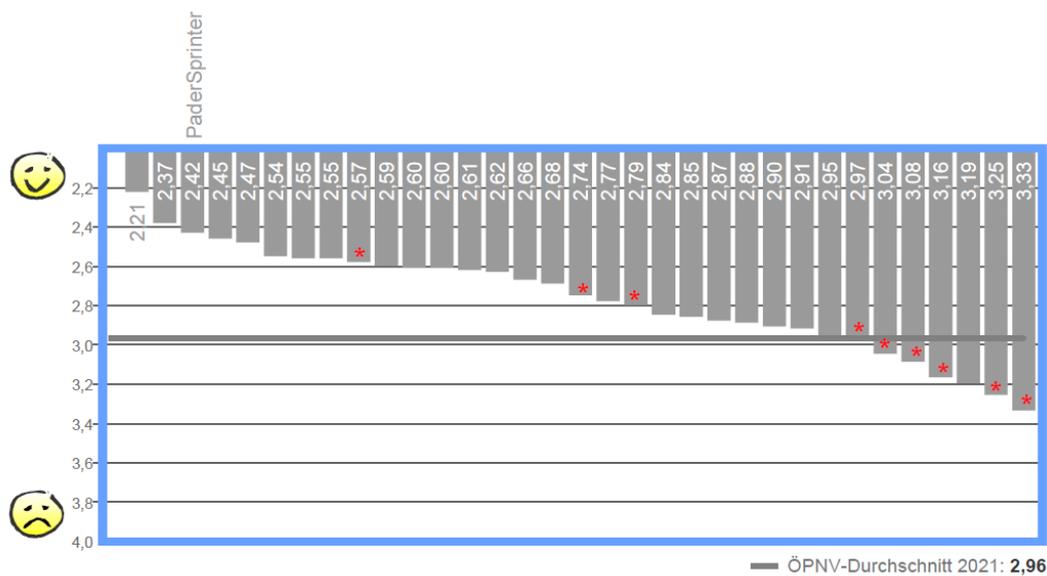
##### 5. Komfort und Bequemlichkeit im Fahrzeug

Bei der Abfrage nach Komfort und Bequemlichkeit im Fahrzeug erzielt PaderSprinter mit einer Bewertung von 2,49 den 3. Platz und verbessert sich damit weiter leicht im Vergleich zu 2019 mit einer Bewertung von 2,52. Auch in dieser Kategorie liegt PaderSprinter deutlich besser als der ÖPNV-Durchschnitt.



## 6. Sauberkeit und Gepflegtheit

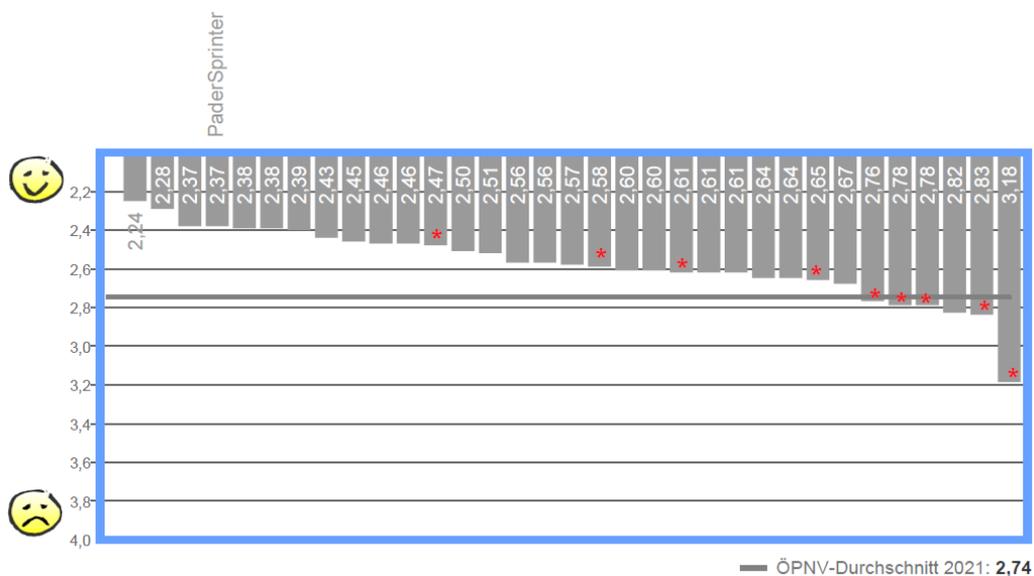
In dieser Kategorie erzielt PaderSprinter einen hervorragenden 3. Platz und liegt deutlich über dem Branchendurchschnitt, der bei 2,96 liegt und damit als „eher schlecht“ bewertet wird.



## 7. Information im Fahrzeug

Ein sehr guter 4. Platz wurde auch bei der Kategorie „Information im Fahrzeug“ erzielt. Die Fahrgäste sind mit dem Informationsangebot in den Fahrzeugen sehr zufrieden und bewerten PaderSprinter mit 2,37 als „sehr gut“. Im Vergleich dazu liegt der ÖPNV-Durchschnitt für das Jahr 2021 bei 2,74.

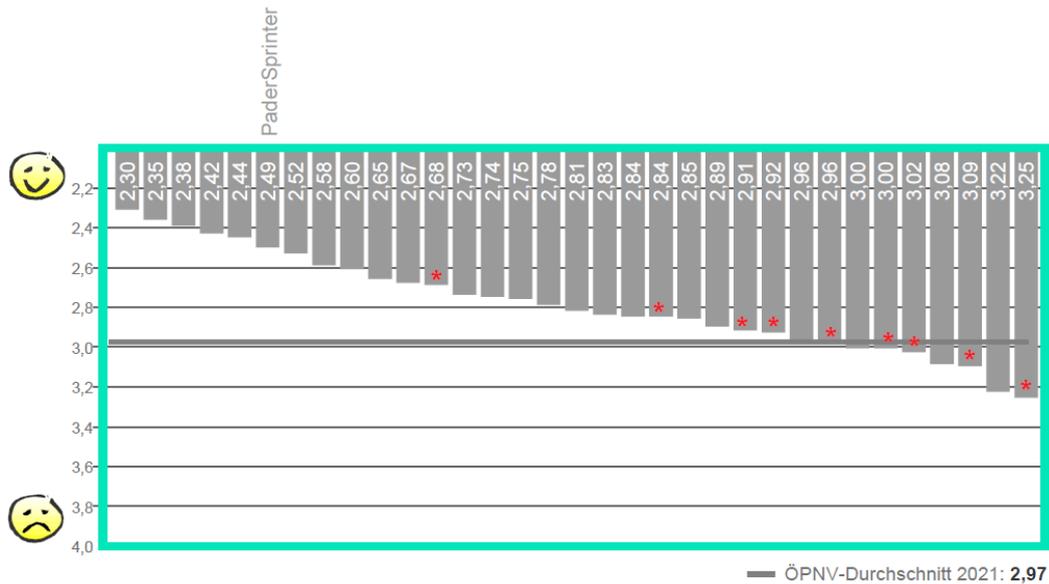
Möglich machen dies die Doppelmonitore in vielen Fahrzeugen in denen neben Tarifprodukten auch über Umsteigemöglichkeiten, Umleitungen, Veranstaltungen, etc. informiert wird.



## Leistungspaket „Sicherheit“

### 8. Sicherheit im Fahrzeug – abends

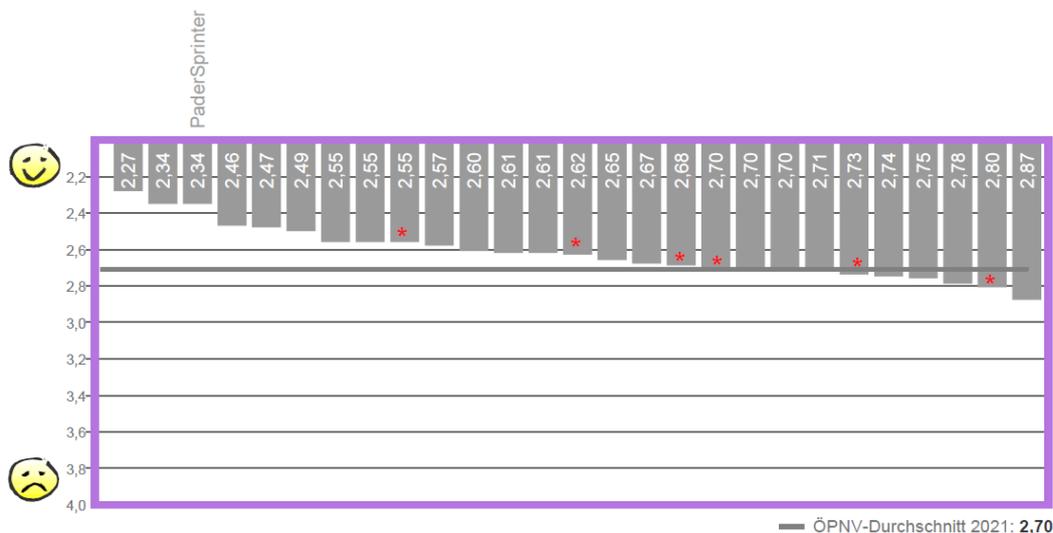
Die Sicherheit im Fahrzeug spielt bei den Fahrgästen eine sehr große Rolle. Hier kann PaderSprinter mit einer Bewertung von 2,49 einen 6. Platz für sich entscheiden. Dies bedeutet eine leichte Verschlechterung im Vergleich zu 2019 (2,44; Platz 4). Mit der Notengebung „gut“ liegt der PaderSprinter dabei über dem Branchendurchschnitt mit einer Bewertung von 2,97 („eher schlecht“).



## Leistungspaket „Kundenbeziehung“

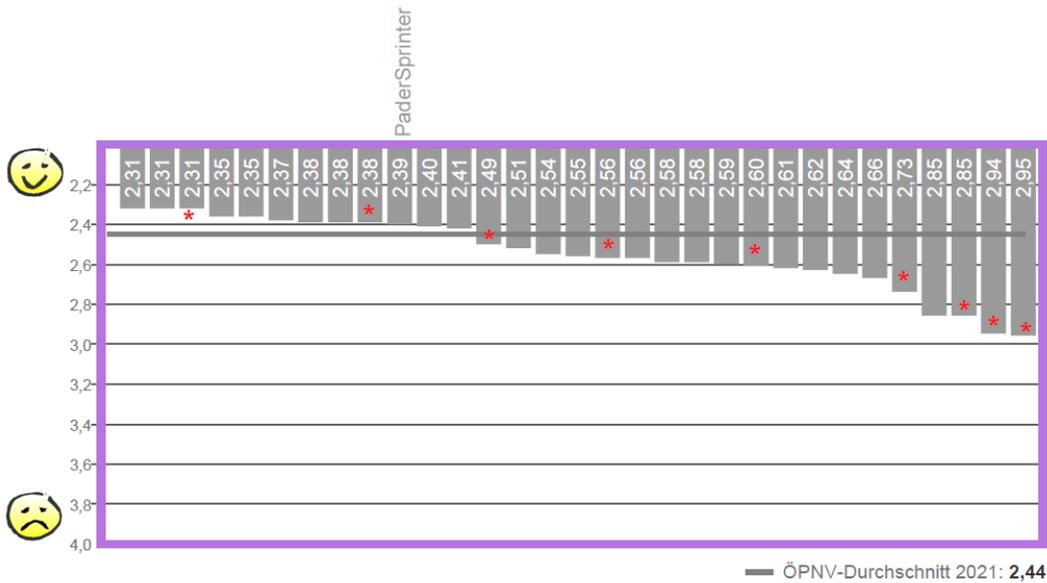
### 9. Freundlichkeit des Personals bzw. Fahrpersonals

Bei der Freundlichkeit des (Fahr)Personals rangiert der PaderSprinter mit einer Bewertung von 2,34 sehr gut auf Rang 3. Hierbei konnte der Wert aus dem Jahr 2019 mit ebenfalls 2,34 (damals Platz 2) gehalten werden. Im Vergleich zum ÖPNV-Durchschnitt mit 2,70 liegt PaderSprinter wieder deutlich vorn.



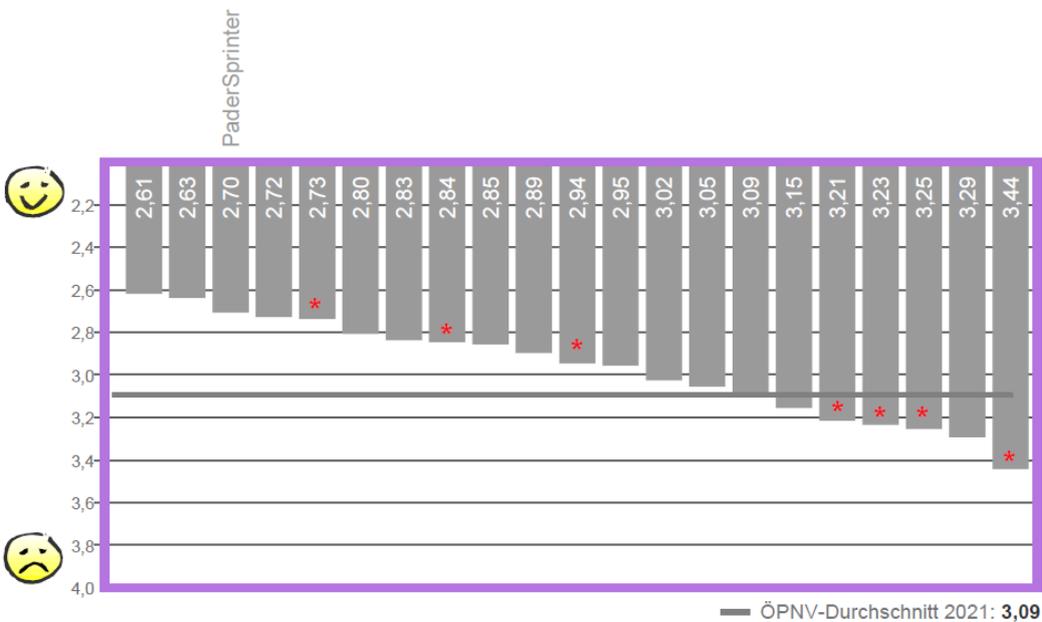
## 10. Mobile Informationen für das Smartphone / Fahrplan-App

Bei der Abfrage zur Zufriedenheit mit den mobilen Informationen für das Smartphone / Fahrplan-App (Abfahrtszeiten an Haltestellen, Fahrplanauskunft, Verbindungen, Anschlüsse) rangiert der PaderSprinter auf Rang 10 und mit einer Bewertung von 2,39 über dem Durchschnitt. Im Vergleich mit den Vorjahren konnte der PaderSprinter sich somit deutlich steigern (2017: 2,62 (Platz 20), 2019: 2,53 (Platz 16)), es wird jedoch noch Verbesserungspotenzial gesehen.



## 11. Fahrkartenautomaten

Mit der Bewertung von 2,70 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 (2019: 2,72; ebenfalls 3. Platz). Bei einer Durchschnittsbewertung von 3,09 liegt PaderSprinter wiederholt deutlich über dem ÖPNV-Durchschnitt.



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).

In der Gesamtbewertung erreicht PaderSprinter im ÖPNV-Kundenbarometer einen sehr guten 3. Platz mit einer Bewertung von 2,30. Zwar konnte hinsichtlich der Platzierung nicht ganz an den Vorjahreserfolg angeknüpft werden (2019: Platz 2; Bestätigung der Jahre 2013, 2015 und 2017 ebenfalls jeweils Platz 3), hinsichtlich der Bewertung konnte PaderSprinter sich jedoch weiter leicht steigern (2019: 2,33).

29.09.2023