

Gesamtbericht der Stadt Paderborn für das Jahr 2015 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 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 2015 betrieb der PaderSprinter 13 Hauptlinien, 7 Nebenlinien und 8 Nachtlinien. Auf allen Buslinien kommen Niederflurbusse zum Einsatz.

Die Linienlänge betrug 2014 im gesamten Busnetz 366 Kilometer. Es kamen hierbei 77 eigene Fahrzeuge und 24 angemietete Busse (ÖW) von Auftragsunternehmen zum Einsatz. Die Gesamtleistung betrug 2015 4,6 Mio. Wagenkilometer. Hierbei wurden 17,1 Mio. Fahrgäste befördert.

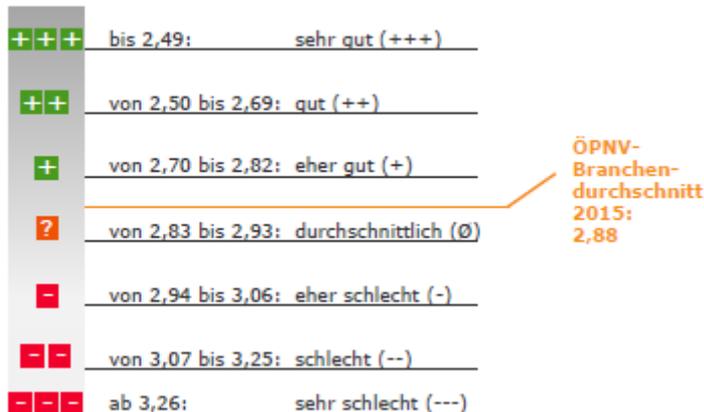
Zur ordnungsgemäßen Durchführung des öffentlichen Personennahverkehrs in ihrem Bedienungsgebiet gemäß öffentlichen Dienstleistungsauftrag erhält die PaderSprinter GmbH Ausgleichszahlungen für folgende gemeinwirtschaftliche Verpflichtungen:

- 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 2015 erhält der PaderSprinter für diese Verpflichtungen einen Ausgleich in Höhe von 3,90 Mio. €. Darüber hinaus erhielt die Gesellschaft Zuwendungen in Höhe von 0,56 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 2,26 Mio. € als Abgeltungszahlungen vom Land NRW.

Um Aussagen über die Qualität des ÖPNV aus Nutzersicht zu erhalten, nimmt der PaderSprinter alle zwei Jahre an einem bundesweiten ÖPNV-Kundenbarometer teil. Hierbei lässt der PaderSprinter Telefoninterviews zur Zufriedenheit mit der Angebotsqualität durch die Firma TNS Infratest als repräsentative Studie durchführen. Neben mobilitäts- und soziodemografisch relevanten Parametern wurden die Globalzufriedenheit sowie weitere Leistungsmerkmale erfragt. Am ÖPNV-Kundenbarometer 2015 haben 32 Verkehrsunternehmen sowie 4 Verkehrsverbünde teilgenommen. Mit dem ÖPNV Kundenbarometer wird der Verpflichtung zur Beurteilung der Qualität des öffentlichen Personennahverkehrs nachgekommen.

Zur Einordnung der Ergebnisse dient nachfolgende Übersicht:

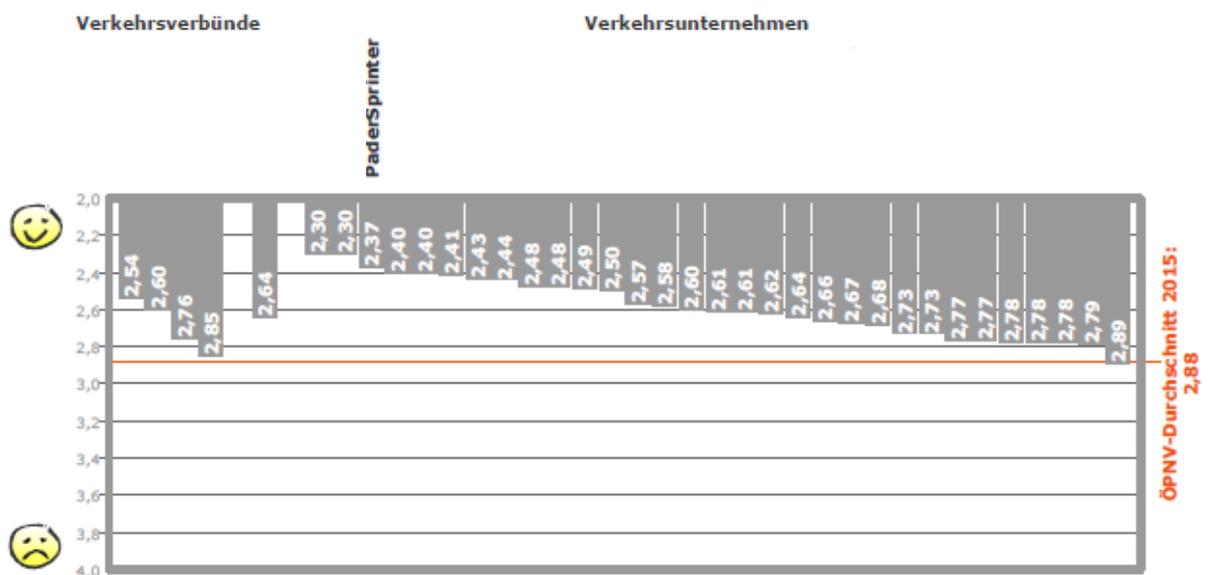


1. Globalzufriedenheit

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.

PaderSprinter-Kunden sind mit dem Unternehmen sehr zufrieden, das zeigt der Mittelwert der Globalzufriedenheit (2,37), der im sehr guten Bereich und deutlich über dem ÖPNV-Branchendurchschnitt (2,88) liegt. Im Vergleich zum Jahr 2015 (2,39) ist eine Verbesserung der Zufriedenheit der Fahrgäste mit den Leistungen des PaderSprinter feststellbar.

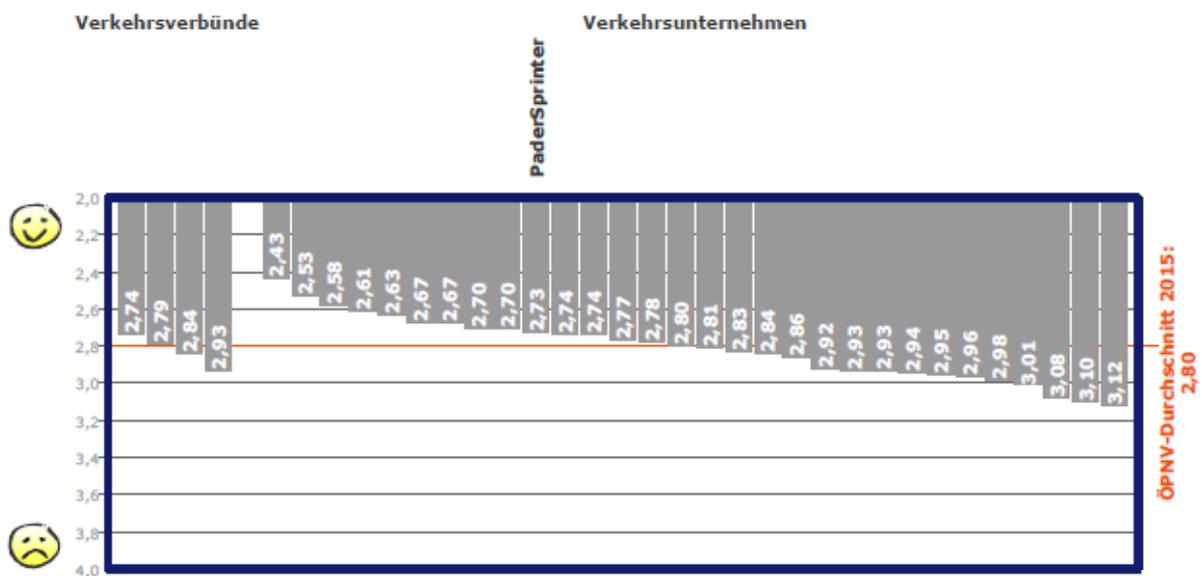
Im Vergleich zu den anderen am Kundenbarometer teilnehmenden Verkehrsunternehmen liegt der Wert für die Globalzufriedenheit hinter Dresden und Münster auf Platz 2, also unter den Spitzenreitern. Bei 20 von 26 Merkmalen gut bis sehr gut bewertet.



PaderSprinter mit nur geringem Abstand auf dem 2. Platz, aber weit über dem Branchendurchschnitt.

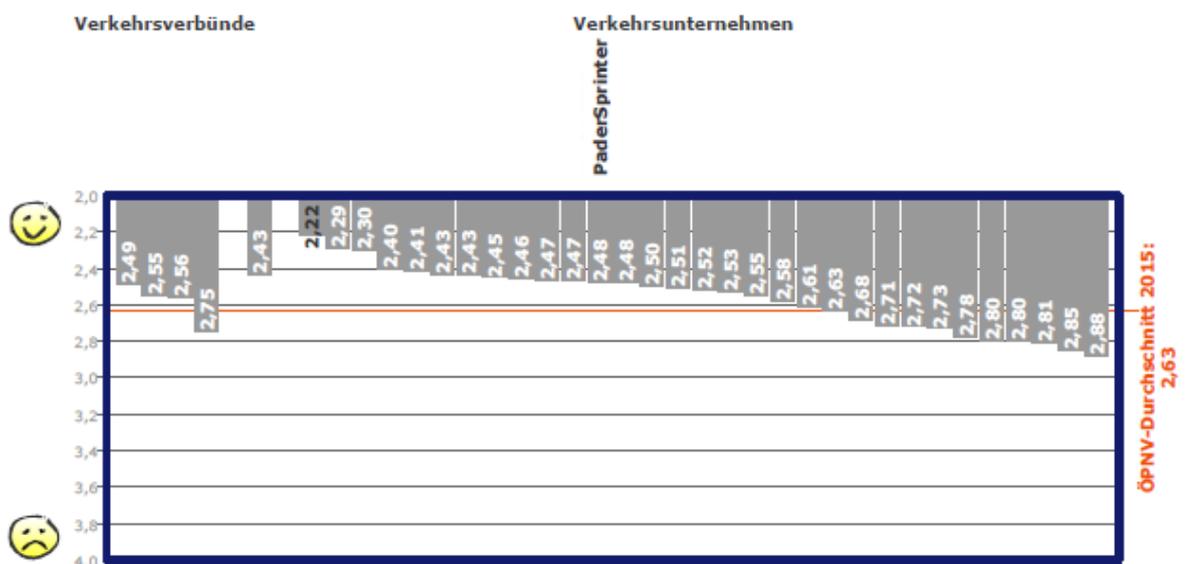
Leistungspaket „Angebot“

2. Anschlüsse



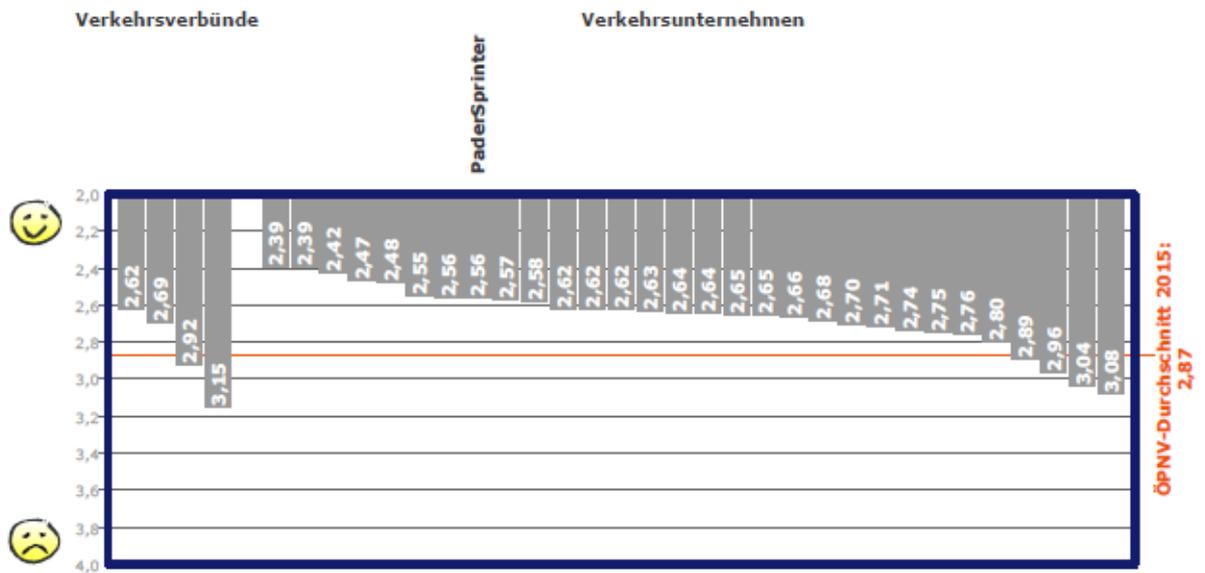
Im Vergleich zum Branchenschnitt werden die Anschlüsse beim PaderSprinter sehr positiv bewertet. In 2011 lag dieser Wert noch bei 2,80, somit wurde für 2015 eine Verbesserung erreicht. Bei der Befragung der Zufriedenheit mit den Anschlüssen wird deutlich, dass der Kunde auf Baustellen und dadurch bedingte unzuverlässige Anschlüsse sensibel reagiert.

3. Taktfrequenz



Hier erreicht der PaderSprinter mit der Note 2,48 „gut“ einen Platz im vorderen Mittelfeld – deutlich unter dem Branchendurchschnitt mit 2,63.

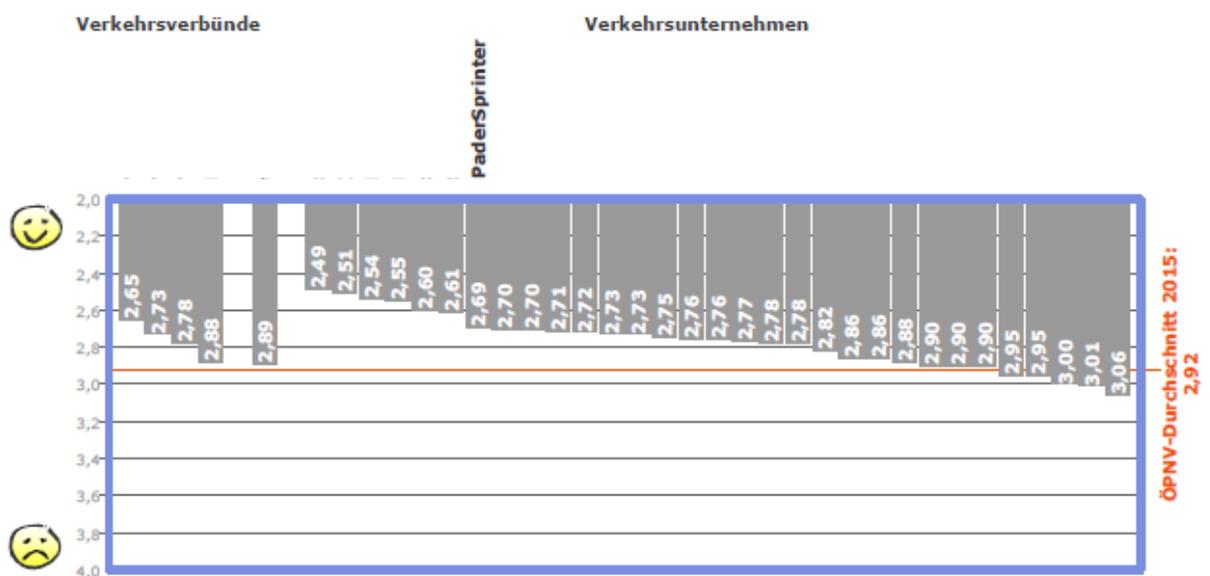
4. Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit



Mit der Note 2,56 „gut“ liegt der PaderSprinter im vorderen Mittelfeld. Diese Platzierung lässt sich sicherlich auf die vielen Baustellen im Stadtgebiet Paderborn zurückführen und die dadurch bedingten Verspätungen und teilweise nicht realisierten Anschlüsse. Auch hier liegt der PaderSprinter über dem Branchendurchschnitt von 2,87.

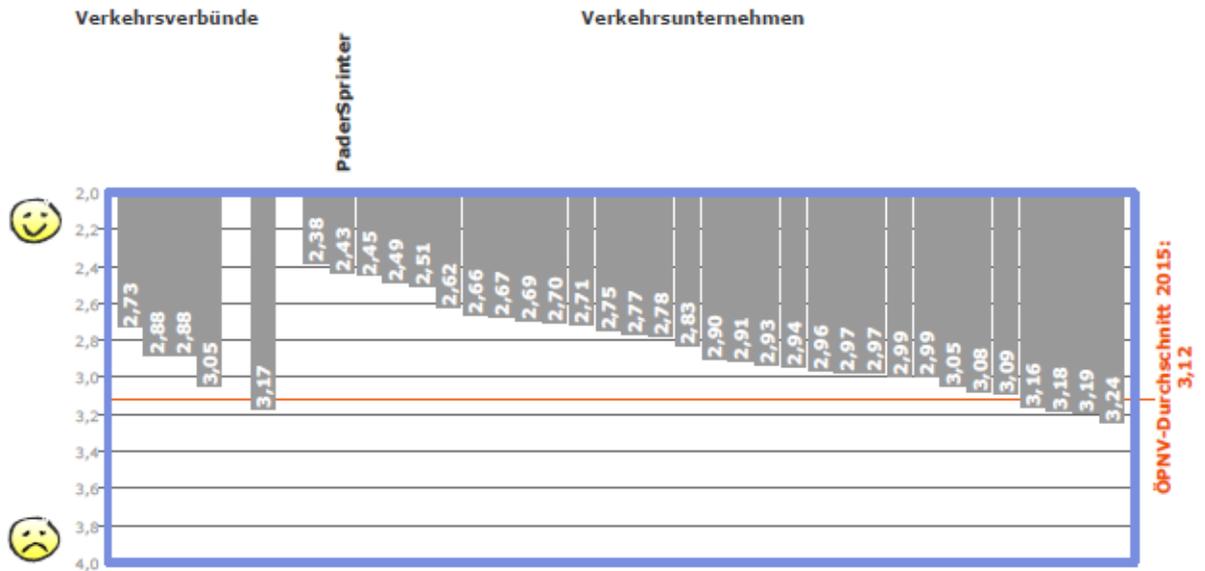
Leistungspaket „Verkehrsmittel“

5. Komfort und Bequemlichkeit im Fahrzeug



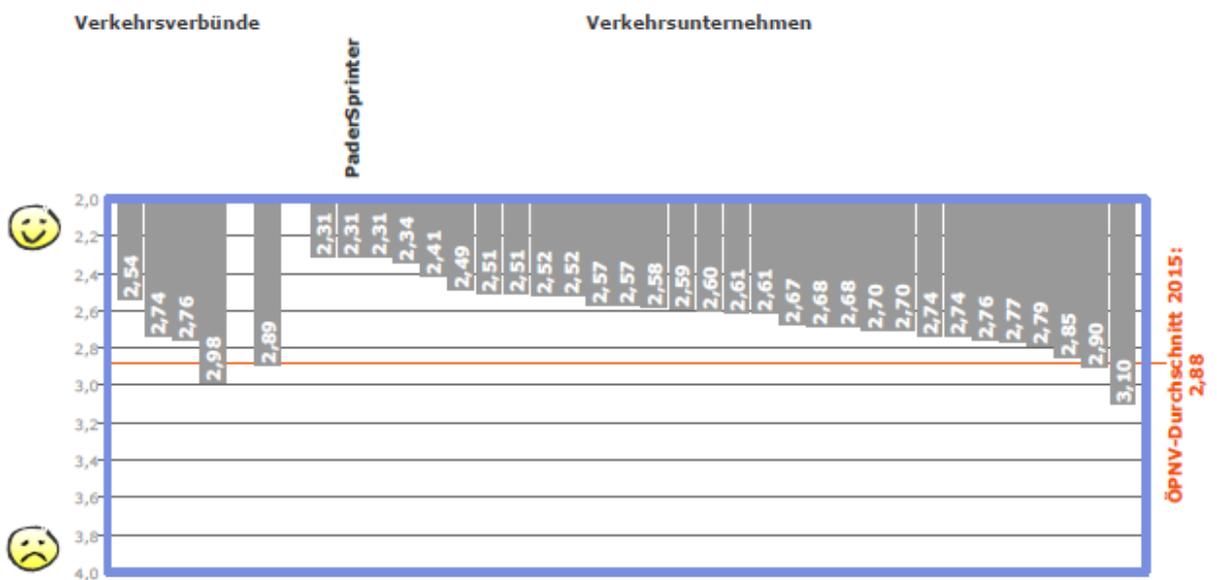
Bei der Abfrage nach Komfort und Bequemlichkeit im Fahrzeug erzielt der PaderSprinter einen guten 8. Platz.

6. Sauberkeit und Gepflegtheit



In dieser Kategorie erzielt der PaderSprinter einen hervorragenden zweiten Platz. Mit der Note 2,43 „sehr gut“ konnte der Wert um 0,10 gegenüber dem Jahr 2015 verbessert werden und liegt deutlich über dem Branchendurchschnitt.

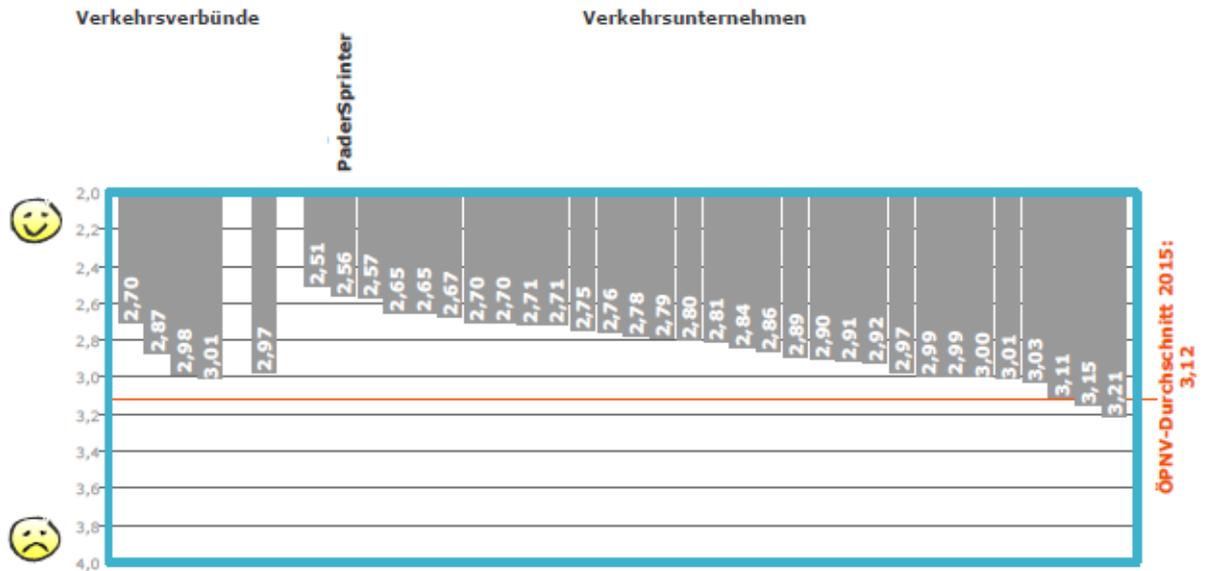
7. Information im Fahrzeug



Ein Spitzenplatz wurde bei der Information im Fahrzeug erzielt. Die Fahrgäste sind mit dem Informationsangebot in den Fahrzeugen sehr zufrieden. Möglich machen dies die Doppelmonitore in vielen Fahrzeugen in denen neben Tarifprodukten auch über Umsteigemöglichkeiten, Umleitungen, Veranstaltungen, etc. informiert wird.

Leistungsmerkmal „Sicherheit“

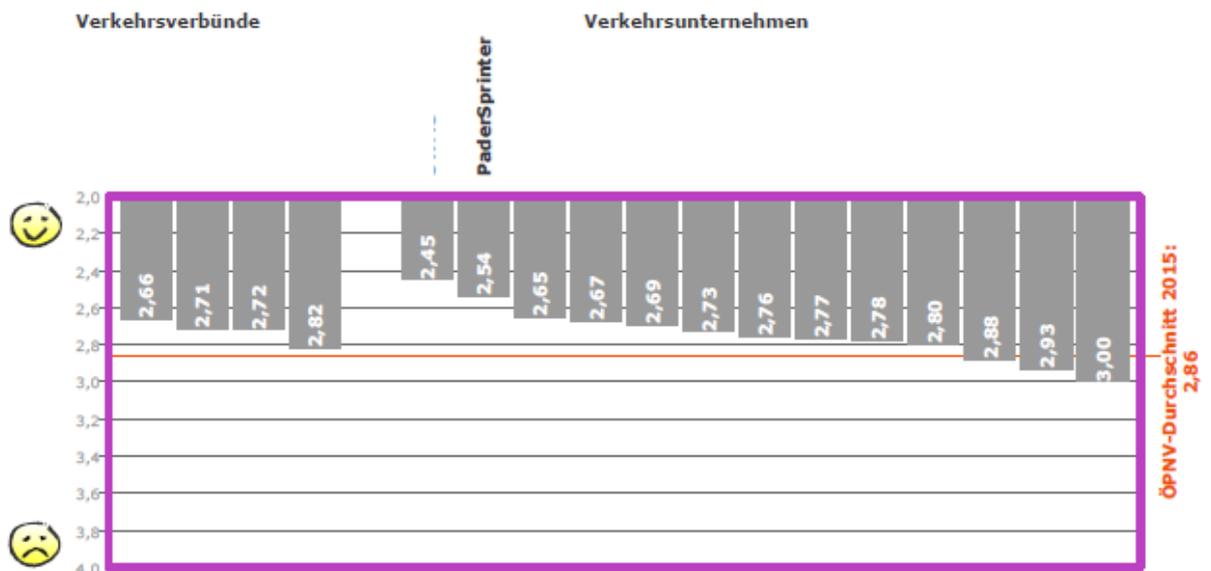
8. Sicherheit im Fahrzeug - abends



Die Sicherheit im Fahrzeug spielt bei den Fahrgästen eine sehr große Rolle. Auch hier kann der PaderSprinter einen hervorragenden 2. Platz für sich entscheiden. Mit der Note 2,56 „gut“ liegt der PaderSprinter weit über dem Branchendurchschnitt.

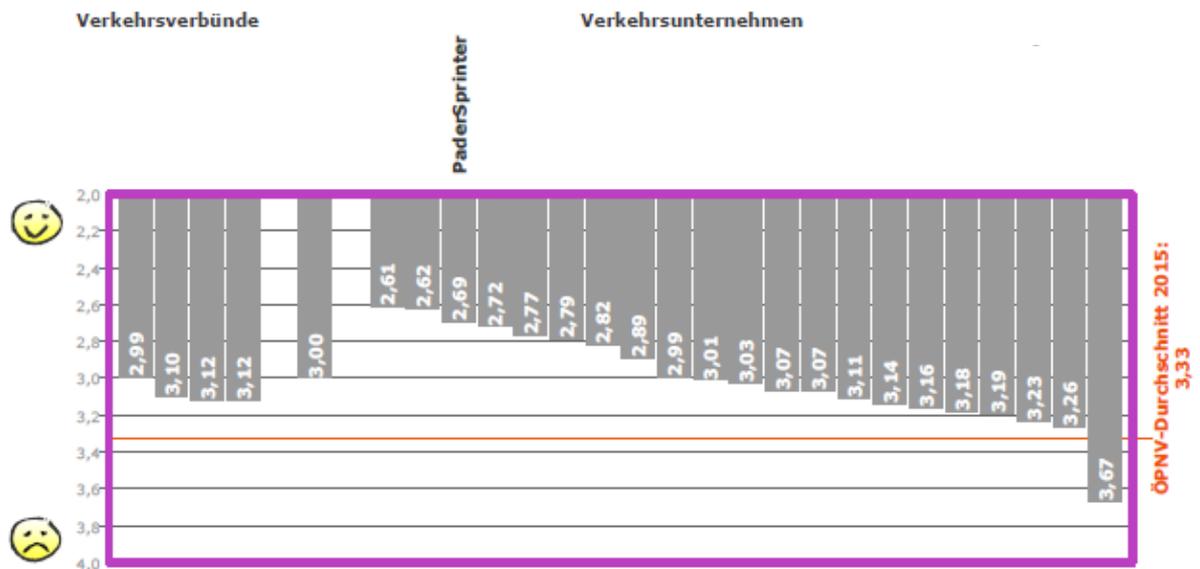
Leistungsmerkmal „Kundenbeziehung“

9. Freundlichkeit des Personals



Bei der Freundlichkeit des Personals rangiert der PaderSprinter auf Rang 2. Hierbei konnte der Wert aus dem Jahr 2013 um 0,06 verbessert werden. Regelmäßige Schulungen des Fahrpersonals als auch des Servicepersonals zeigen offensichtlich Wirkung bei den Kunden.

10. Fahrkartenautomaten



Mit der Note 2,69 sind die Fahrgäste mit den Fahrscheinautomaten sehr zufrieden. Der PaderSprinter rangiert auf Platz 3 und liegt weit über dem Branchendurchschnitt. Die modernen Geräte bieten einen guten Komfort und werden durch die Touch-Screens als bedienerfreundlich eingestuft. Zudem wurden Aspekte berücksichtigt, die beeinträchtigten Personengruppen die Nutzung erleichtern sollen.

Insgesamt erzielte der PaderSprinter aus Kundensicht in allen Kategorien gute oder sehr gute Ergebnisse.

Paderborns große Freiheit

Im Zuge einer Tarifoffensive wurden im Jahr 2015 einige Änderungen am Hochstift-Tarif vorgenommen:

- Einführung der Preisstufe 0 im Stadtgebiet Paderborn für alle Einzeltickets
- Einführung der 90 Minuten Flatrate für alle Einzeltickets
- Übertragbarkeit von MonatsTickets und 9 Uhr MonatsTickets
- Einführung eines 60plus Abos

Um diese Neuerungen zu kommunizieren, wurde die Kampagne „Paderborns große Freiheit“ ins Leben gerufen. Mit der Kampagne wurde der unmittelbare Nutzen für unsere Kunden, die neue große Freiheit, in den Mittelpunkt gestellt. Der Name soll die neuen Freiheiten beim Busfahren verkörpern, in dem Bus fahren noch einfacher und flexibler wird. Der Inhalt der Kampagne wurde jedoch nicht gleich bekannt gemacht und mit dem PaderSprinter in Verbindung gebracht. Zwei Wochen vor dem Inkrafttreten der Tarifänderungen wurde der Slogan „Paderborns große Freiheit“ auf Postern und Werbetafeln in der ganzen Stadt bekannt gemacht. Auch im Internet und in den sozialen Netzwerken war Paderborns große Freiheit ein Thema.

Die neue Preisstufe 0 für Einzeltickets in Kombination mit einer 90-Minuten Flatrate gilt ab August 2015 im gesamten Stadtgebiet. Mit dem neuen Angebot können Fahrgäste während der 90 Minuten beliebig oft fahren und umsteigen. Damit sind auch Rück- und Rundfahrten möglich. Das Kurzstreckenticket ist hiervon nicht betroffen. Mehr Freiheit versprechen auch das MonatsTicket und das 9 Uhr MonatsTicket. Da sie nicht mehr personengebunden und übertragbar sind, ist auch keine Kundenkarte mit Lichtbild mehr notwendig. Trotz dieser Verbesserungen und Veränderungen hat es im Bereich der Gelegenheitskunden keine Erhöhung der Fahrpreise geben. Die Kampagne war ein voller Erfolg.

PaderSprinter Chip-Card / Einführung der smilecard

Die seit Anfang April 2003 im Echtbetrieb eingeführte PaderSprinter Chip-Card wurde ab November 2015 in Zusammenhang mit der Einführung neuer Fahrscheindruckere durch eine kontaktlose Karte ersetzt. Mit der Karte ist kontaktloses Bezahlen beim Ticketkauf möglich und damit bargeldloses Busfahren in Paderborn noch einfacher. Die Karte wird mit einem frei wählbaren Guthaben aufgeladen. Mit Einführung der neuen Karte wurde auch ein neuer Name und der Slogan „Fahren, sparen, lächeln“ eingeführt. Um die Umstellung und den Kartentausch für die Fahrgäste und Mitarbeiter möglichst einfach zu gestalten, wurde von einem Parallelbetrieb beider Kartensysteme während der Umrüstungsphase abgesehen. Im Hinblick auf die Fahrgastinformation wurden zahlreiche verschiedene Kommunikationsmedien genutzt (Plakate, Flyer, Handzettel, Informationen an den alten und neuen Terminals, PaderSprinter Website, Facebook-Seite „Paderborns große Freiheit“, Anzeigen auf TFT-Bildschirmen in den Fahrzeugen und an den Fahrscheinautomaten). Erstmals wurde auch ein sogenanntes Erklärvideo produziert, welches den Fahrgästen die Bedienung der neuen Terminals erläutert und über YouTube aufgerufen werden kann. Auch die Mitarbeiter wurden mit allen notwendigen Informationen versorgt und gut auf die Umstellung vorbereitet. Mit Einführung der smilecard als neue elektronische Bezahlkarte wurden alle Fahrzeuge mit neuen Fahrscheindruckern und Chipkartenterminals ausgestattet und für die neue elektronische Bezahlkarte umgerüstet.

09.12.2016