

Anlage 7

Berichtspflichten

Inhalt

1	Jahresbericht	1
1.1	Allgemeine Daten	1
1.2	Fuhrpark	2
1.3	Geschäftszahlen	2
2	Qualitätsbericht – Zahlen und Fakten zum laufenden Betrieb	4
2.1	Allgemeine Daten	4
2.2	Betriebsstörungen.....	4
2.2.1	Ausfallquote	5
2.2.2	Pünktlichkeit.....	6
2.3	Beschwerdemanagement / Kundenresonanzen	7

1 Jahresbericht

Der Jahresbericht wird einmal jährlich zum Stichtag 31.12. verfasst. Die Bereitstellung des Berichts an den Aufgabenträger erfolgt spätestens zum 31.08. für das vorangegangene Kalenderjahr.

1.1 Allgemeine Daten

Bitte beifügen: **aktualisierte Daten gemäß nachfolgender Auflistung** (z.B. Excel-Dokumente) für den Zeitraum von bis :

- Anzahl Fahrpersonal:
davon Auszubildende:
- Fahrplankilometer je Linie
- Fahrplanstunden je Linie
- Daten zu Sonder- und Zusatzleistungen (z.B. Libori, Weihnachtsticket/Adventsticket, Aktionen wie kostenloses Fahren am 1. Samstag im Monat,...)
 - z.B. Nwkm, Fplh, Fahrgastzahlen, Auslastungen, ggf Kosten/Defizite, Erkenntnisse
- Darstellung wesentlicher Leistungsveränderungen (z. B. textlich)
- in Jahren, in denen Verkehrserhebungen für den Verkehrsverbund oder in Eigeninitiative durchgeführt wurden, Zählraten: u.a. Fahrgastzahlen, Zahlen zur Ticketnutzung bzw. Fahrgäste nach Fahrausweisart
- Überblick/ Bericht über Schulungen / Weiterbildungen des Fahrpersonals (zum Beispiel Schulung zu Umgang mit mobilitätseingeschränkten Personen) (anonymisiert)
- Überblick/ Bericht über das Thema Kommunikation, Marketing, soziale Medien, u.a. Anz. Newsletter-Abonnenten und Anz. Newsletter, Entwicklung Follower soziale Medien, Übersicht über weitere durchgeführt/geplante Marketingkampagnen, ggf. Kosten-Nutzen-Relation i.S.v. Kosten/Aufwand der Kampagne und erreichte (potentielle) Fahrgäste
(→ ähnlich den bisherigen Auszügen aus dem Jahresbericht an den Kämmerer)
- Überblick/Bericht über festgestellte regelmäßige Überauslastung von Fahrt(abschnitten) je Linie und ggf. mit Tageszeit (Basis sind die im ÖDA definierten Standards); punktuell gezielte Auswertungen bei erkennbaren Problemfällen (z. B. Abweichung ÖDA, Ergebnis Kundenzufriedenheit, Beschwerdemanagement)
- Ggf. / wenn für das jeweilige Jahr relevant weitere Zahlen und Entwicklungen zur Barrierefreiheit, sofern nicht Fuhrpark betreffend, z.B. Weiterentwicklung Kommunikation

1.2 Fuhrpark

Bitte beifügen: **aktualisierte Liste des eingesetzten Fuhrparks** als Exceldokument (inkl. Fahrzeugkennzeichen) mit Angaben zu

- Fahrzeugalter / Tag der 1. Zulassung
- Barrierefreiheit (NF, LE, ...)
- Umweltstandard (Euro-Norm, Partikelfilter, ...)
- Fahrzeugtyp (SL, GL etc. mit Länge und Herstellertypbezeichnung)
- Kapazitäten (Sitz- und Gesamtanzahl)
- Einsatzart (Regel, Verstärker, Reserve, ...)
- ggf. Einsatz auf Linie
- ggf. Angaben zu angedachter Nachrüstung, Ausmusterung
- ggf. sonstige Ausstattungsstandards

1.3 Geschäftszahlen

Die nachfolgenden Daten dienen dem Aufgabenträger vor allem dazu, den zwingend erforderlichen Gesamtbericht gemäß Artikel 7 der VO 1370/2007 der EU zu erstellen und zu veröffentlichen.

- Derzeitiges Busnetz:
 - Anzahl Hauptlinien:
 - Anzahl Nebenlinien:
 - Anzahl Linien Bedarfsverkehr:
 - Anz. versch. Sonderverkehre: ; und zwar folgende:
- Anzahl Fahrzeuge: ; davon Anzahl Fahrzeuge Subunternehmen:
- Gesamtlänge Liniennetz:
- Wagenkilometer¹ / Jahr:
- Fahrplanstunden / Jahr:
- Fahrgäste / Jahr: Mio.
- Umsatzerlöse / Jahr:
 - Die Umsatzerlöse setzen sich wie folgt zusammen:
 - Linienverkehr: €
 - Schulverkehr / Studierendenbeförderung: €
 - Zuschüsse gemäß § 11a ÖPNVG NRW: **1.426.095,06 €**

¹ Definition „Wagenkilometer“: Fahrplankilometer zzgl. der notwendigen Zusatzkilometer für Ein- und Aussetzfahrten, Linienwechselfahrten sowie Wendefahrten.

Anlage 7

zum öffentlichen Dienstleistungsauftrag Stadtverkehr Paderborn

Erstattungen für die unentgeltliche Beförderung Schwerbehinderter:	_____	€
Werbeflächenvermietung:	_____	€
EBE - Erhöhtes Beförderungsentgelt:	_____	€
Mietwagenverkehr:	_____	€
Sonstiges:	_____	€

Zur ordnungsgemäßen Durchführung des öffentlichen Personennahverkehrs in ihrem Bedienungsgebiet gemäß öffentlichen Dienstleistungsauftrag erhält die PaderSprinter GmbH Ausgleichszahlungen. Für das Kalenderjahr _____ erhält die PaderSprinter GmbH für diese Verpflichtungen einen Ausgleich in Höhe von _____ Mio. €.

Darüber hinaus erhielt die Gesellschaft Zuwendungen in Höhe von _____ Mio. € gemäß § 11 Abs. 2 ÖPNV-Gesetz NRW sowie Zuschüsse in Höhe von _____ Mio. € gemäß § 11a ÖPNV-Gesetz NRW und Erstattung für die unentgeltliche Beförderung Schwerbehinderter in Höhe von _____ Mio. € als Abgeltungszahlungen vom Land NRW.

2 Qualitätsbericht – Zahlen und Fakten zum laufenden Betrieb

Der Qualitätsbericht wird halbjährlich jeweils für den Zeitraum 01.01. bis 30.06. 01.07. bis 31.12. verfasst. Die Bereitstellung der Bericht an den Aufgabenträger erfolgt spätestens zum 30.09. bzw. zum 31.03. für das jeweils vorangegangene Kalenderhalbjahr.

Alternativ wird ein jährlicher Qualitätsbericht für den Zeitraum 01.01. bis 31.12. verfasst (Bereitstellung bis 31.08. entsprechend Jahresbericht). Zum Halbjahr zusätzlich Halbjahresbericht mit den wesentlichen Eckpunkten.

2.1 Allgemeine Daten

Bitte beifügen: **aktualisierte Daten gemäß nachfolgender Auflistung** (z.B. Excel-Dokumente) für den Zeitraum von **.....** bis **.....**:

- Bedarfsverkehr: Abrufgrad, angemeldete Fahrtwünsche, Auswertung je Monat / Auswertung nach Wochentag, Übersicht über nicht stattgefundene Fahrten trotz Fahrtwunsch und Grund
- Überblick/ Bericht über angebotene bzw. durchgeführte Mobilitätstrainings, Busschulungen etc. für bestimmte Zielgruppen (inkl. Anzahl Teilnehmende)
- *Optional / auf Anforderung der Stadt Paderborn: gezielte Auswertungen aus dem automatischen Fahrgastzählssystem zu bestimmten Linien oder Verkehrszeiten (z.B. bei vom PaderSprinter angedachten Anpassungen des Bedienungs- und Leistungsangebotes)*

2.2 Betriebsstörungen

Die **beigefügten Daten gemäß nachfolgender Auflistung** (z.B. Exceldokumente) gelten für die Zeit von **.....** bis **.....**:

- Liste zur statistischen Erfassung der pünktlichen Abfahrten sowie der Verspätungen und Verfrühungen (ggf. als Übersicht des Auswertungstools des PaderSprinters). Zusammenfassung der **regelmäßig auftretenden** Verspätungen (s. u.)
- Liste über Verspätungen ab 20,0 Minuten und Fahrtausfälle ggf. als Übersicht des Auswertungstools des PaderSprinters) mit u.a. folgenden Informationen:
 - Datum, Uhrzeit Vorfall
 - Welche Linie, Fahrt, ggf. Fahrtabschnitt
 - ggf. Grund der Verspätung >20 Minuten/ des Fahrtausfalls
 - ggf. Umgang / Behebung
 - wurde Ersatzfahrzeug geschickt
- Liste von baustellenbedingten und anderen Umleitungen, die einen erheblichen Kilometermehraufwand zur Folge hatten
- Liste der an den Aufgabenträger übermittelten Sofort-Meldungen (Was, wann, Umgang),
- Übersicht über weitere besondere Ereignisse, Auffälligkeiten, z.B. Hinweise, die für den Aufgabenträger oder den Betreiber wichtig sein könnten („Information-Restekiste“)

Die Daten dienen u.a. als Grundlage für Abschätzungen zu Beschleunigungsbedarfen bzw. auch zur Argumentationshilfe in diesem Bereich.

2.2.1 Ausfallquote

Zusammenfassung der wesentlichen Informationen

[] bis []	Fahrten insgesamt	Ausfallquote/ nicht durchgeführte Fahrten/ Fahrtabschnitte		Zielwert %	Zielerfüllung
		absolut	%		
Linien Hauptnetz					
Linien Nebennetz					
Gesamt				1%	

Definition „Fahrtausfall“ gemäß ÖDA:

Eine Fahrt gilt als ausgefallen wenn sie gar nicht oder nur teilweise (Teilausfall) stattfinden, ab einer Verspätung > 20 Minuten bzw. bei stark verfrühter Abfahrt (> 60 Sekunden vor 1. Sekunde der jeweiligen Abfahrtsminute der definierten Abfahrtszeit)

Ausfallquote PaderSprinter= ohne. E-Wagen-Verkehre

Auffälligkeiten im Hinblick auf die Ausfallursache

(z. B. Störung Technik, Fremdeinflüsse; ggf. differenziert nach Linien/Linienabschnitten)

Beispiel für Grundtext:

Seit dem Jahr [] / Im []-Jahres-Vergleich ist die Fahrtausfallquote um [] %-Pkt. gestiegen/gesunken (20xx: [] %, 20xx: [] %).

Diese **Steigerung / Senkung** ist im Wesentlichen auf eine **Verschlechterung/ Verbesserung** der verkehrlichen äußeren Rahmenbedingungen, wie z. B. Stau, Sperrung, Umleitung zurückzuführen.

Gründe für Fahrtausfälle in 20xx:

- a) äußere verkehrliche Rahmenbedingungen = [] %, insbesondere []
- b) Verkehrsunfälle = [] %
- c) PaderSprinter bedingte Ursachen (z. B. techn. Fahrzeug-Defekt) = [] %

Nachfolgende Ursachen beeinflussten im Jahr 20xx den Verkehrsablauf besonders negativ / verursachten regelmäßig Verspätung > 20 Minuten und Fahrtausfälle.

[...]

Bericht zu Ausfällen / Verspätungen > 20 Minuten aufgrund von Besonderheiten im Netz
(z. B. Großstörungen, wie mehrstündige Sperrungen)

Beispiel für Grundtext:

Am [Datum] kam es aus dem Anlass [] von ca. [] Uhr bis ca. [] Uhr auf den Linien [] / im gesamten Liniennetz zu Fahrtausfällen bzw. Verspätungen ab 20 Minuten. Hiervon waren insgesamt ca. [] Fahrten betroffen.

[...]

Bericht zur Inanspruchnahme der Mobilitätsgarantie

(ggf. mit Darstellung von Besonderheiten, wie regelmäßig wiederkehrende Ereignisse)

Beispiel für Grundtext:

Im Zeitraum [] bis [] wurden [] Erstattungsanträge mit Bezug zur Mobilitätsgarantie beim PaderSprinter eingereicht und positiv beschieden. Es wurden Rückerstattungen in der Höhe von insgesamt [] geleistete.

2.2.2 Pünktlichkeit

Zusammenfassung der wesentlichen Informationen

	Fahrten insgesamt	Abfahrten pünktlich		Abfahrten verfrüht		Abfahrten verspätet (3 bis 10 Minuten)		Abfahrten verspätet (10 bis 19 Minuten)		Abfahrten stark verspätet (ab 20 Minuten und Fahrtausfälle)	
		abs.	%	abs.				abs.	%	abs.	%
Linien Hauptnetz											
Linien Nebennetz											

Definition „pünktliche Abfahrt“:

Abfahrt nicht später als 180 Sekunden nach der 1. Sekunde der jeweiligen Abfahrtsminute der definierten Abfahrtszeit

Abfahrten pünktlich Vor-Halbjahr [%]:

Linien Hauptnetz	
Linien Nebennetz	

Linien mit besonders auffälligen und regelmäßigen Verspätungen

Linie / Linienabschnitt	Wann	Ursache (wenn bekannt)	Empfehlung Pader-Sprinter zum Abbau der Störung

2.3 Beschwerdemanagement / Kundenresonanzen

Als Kundenresonanzen sind alle eingehenden schriftlichen, telefonischen und mündlichen Beschwerden und Hinweise aufzunehmen. Die eingegangenen und aufgenommenen Beschwerden und Hinweise sind EDV-gestützt in der Aufnahme und Bearbeitung zu dokumentieren.

Bitte diese Dokumentation in ggf. abgewandelter Form beifügen (ggf. anonymisiert; als Excel-Dokument).

Die beigefügte Übersicht über eingegangenen Kundenresonanzen gemäß nachfolgender Auflistung gelten für die Zeit von bis :

- Datum
- Kategorie
- Empfänger der Kundenresonanz (z.B. Fahrpersonal)
- Datum Beantwortung Kundenresonanz
- Umgang mit Kundenresonanz

Zusammenfassung der wesentlichen Informationen:

Im **x. Halbjahr** gingen **xx** Sachverhalte aus **xx** Kundenanliegen / Kundenresonanzen / Beschwerden ein. Die durchschnittliche Bearbeitungsdauer je Sachverhalt betrug **x** Tage.

Kategorie / Thema	Beschwerde (anteilig)
Information	x %
Komfort	x %
ÖPNV-Angebot	x %
Pünktlichkeit	x %
Sauberkeit	x %
Sicherheit	x %
Tarifangebot	x %
Technik	x %
Verhalten	x %
Sonstiges	x %

Auffälligkeiten / Konzentration von Kundenresonanzen zu Einzelthemen:

--