

Der stellvertretende Vorsitzende begrüßte nochmals den Gutachter Dr. Frehn und bat ihn, seine Ergebnisse zur Untersuchung der Betriebsqualität vorzutragen. Die Präsentation ist der Niederschrift als Anlage 4 beigefügt.

Abg. Krauß dankte Herrn Dr. Frehn im Namen seiner Fraktion und bemerkte, die Zufriedenheit der Kunden sei natürlich abhängig von den gesetzten Schwerpunkten. Seine Fraktion habe in der Vergangenheit stets darauf hingewiesen, dass es bei der Pünktlichkeit noch deutlichen Verbesserungsbedarf gebe. Der Gutachter habe zu Recht ausgeführt, dass 3.59 Minuten als Pünktlichkeitsmaßstab kritisch gesehen werden müsse, vor allem bei einem 10-Minuten-Takt. Überrascht habe ihn die Zufriedenheit bei dem eingesetzten Wagenmaterial. Der jüngste Wagen sei aus der ersten Hälfte der 90er Jahre. Fahrgastinformation sei auch ein Kriterium, was völlig zu Recht im Fokus stehe. Es sei immer noch nicht absehbar, wann es hier verlässliche Anzeigen gebe. Bei den Fahrpreisen fragte er nach, ob sich die Kritik auf die Einzelpreise oder auf das Gesamtsortiment beziehe. Die Einzelpreise mögen zwar dem einen oder anderen zu hoch vorkommen. Aber Nichts desto Trotz sei die VRS hier gezwungen, die Preise den Gegebenheiten anzupassen. Der Rhein-Sieg-Kreis habe einen starken ländlichen Raum, für den auch ein adäquates Fahrtenangebot geboten werden solle und das koste natürlich. Auch bei der Schnelligkeit sehe seine Fraktion noch Nachholbedarf. Er erkundigte sich, wie die Schnelligkeit auf dem Gebiet der Stadt Bonn gesehen werde. Hier habe man insbesondere zwischen Stadthaus und Adelheidsplatz bezogen auf die Vorrangschaltung ein Problem, weil die Bahn nur zum Teil auf einem eigenen Gleiskörper fahre. Es werde mit Spannung erwartet, wie sich die Fertigstellung der Kennedy-Brücke auswirke.

Herr Dr. Frehn bestätigte, dass insbesondere die Kriterien Pünktlichkeit, Sauberkeit und Information bei Störungen Punkte seien, die viele Fahrgäste ärgern würden und wo im Sinne der Qualitätsvereinbarung zusammen mit den Verkehrsunternehmen an einer Verbesserung gearbeitet werden müsse. Schnelligkeit sei ebenfalls ein Punkt, der sehr wichtig eingeschätzt werde. Die Zufriedenheit liege im mittleren Feld, so dass auch hier - insbesondere im Bereich der Stadt Bonn - Handlungsbedarf bestehe. Fahrpreise seien immer ein Thema, bei dem die ÖPNV-Nutzer unzufrieden seien. Es habe allerdings wenig Auswirkung auf die Gesamtbewertung des Systems.

Abg. Tendler betonte, um Verbesserungen erzielen zu können, brauche man eine genaue Analyse der ganzen Zahlen. Der Punkt Zufriedenheit sei ein sehr subjektiver Begriff. Deshalb interessiere ihn besonders, ob es eine Art Ranking-Liste der wichtigsten Faktoren aus der Sicht der Fahrgäste gebe.

Herr Dr. Frehn erklärte, die Wichtigkeit der Kriterien sei im Rahmen der Erhebung mit abgefragt worden. Pünktlichkeit und Information bei Störungen werden an erster Stelle genannt. Weitere wichtige Faktoren seien Sicherheit und Fahrtenhäufigkeit (werktags). Dagegen hätten Aufkleber/Werbung auf den Scheiben, Kompetenz des Fahrpersonals sowie Fahrtenhäufigkeit am Sonntag eine nicht so große Bedeutung, d.h. Verbesserungen hieran wirken sich nicht ausschlaggebend auf die Gesamtzufriedenheit aus.

Planungsdezernent Jaeger erinnerte daran, dass die Ergebnisse künftig in ein Bonus-Malus-System Eingang finden sollen und insofern auch ökonomischer Zwang auf die Einhaltung der Qualitätskriterien ausgeübt werde.

Abg. Steiner stimmte dem Abg. Krauß in allen Punkten zu. Bezogen auf die „Zustände der Wagen“ ergänzte er, die SWB habe bereits vor zwei Jahren angekündigt, einen Wagen im Inline-Verfahren total zu renovieren. Davon habe man bis heute nichts mehr gehört. Er bitte die Verwaltung, hierzu noch einmal eine konkrete Stellungnahme der SWB anzufordern. Was das

Informationsangebot angehe, glaube er, dass die Nutzer zum Teil schon resigniert hätten. Es sei aufgegeben worden, sich darüber aufzuregen. Bei der Verlegung der Gleise im Rahmen des Tunnelausbaus habe er selber große Umwege in Kauf nehmen müssen, weil es keine entsprechenden Informationen gegeben habe. Was den Nutzern hier zugemutet werde, sei keine Werbung für den ÖPNV. Abschließend erkundigte er sich, zu welchen Tageszeiten die Befragung stattgefunden habe und ob auch nach den Anschlussnutzungen gefragt worden sei.

Herr Dr. Frehn bestätigte, die Ergebnisse über Anschlussnutzungen liegen vor und werden sicherlich in der Gesamtdokumentation noch einmal einzeln aufgeführt. Es seien weniger Fahrgäste als erwartet, die mit dem RE oder ICE weiterfahren. Die Befragungen seien während des gesamten Tages, vom Betriebsbeginn um 5.00 Uhr bis zum Betriebsende, durchgeführt worden, wobei die Befragungen in Zeiten mit höherer Nachfrage verstärkt wurden. Insofern würden die Zahlen auch einen repräsentativen Schnitt der Fahrgäste wiedergeben.

SKB Schlömer fragte nach, ob es bei dem Kriterium Sicherheit um das Fahrzeugmaterial oder um die Fahrgäste gehe.

Herr Dr. Frehn antwortete, es sei konkret nach der „subjektiven Sicherheit“ der Fahrgäste gefragt worden (Zuwegungen, Haltestellen, Fahrgastraum).

SKB Schlömer ergänzte, dann interessiere ihn auch die Auswertung der SWB selber. Inwieweit habe es Übergriffe auf Fahrgäste oder auch auf das Personal gegeben.

Herr Dr. Frehn räumte ein, zur „objektiven Sicherheit“ liegen keine Zahlen vor.

Abg. Chauvistré äußerte, wichtig seien die Kriterien, die als bedeutsam eingestuft worden seien und bei denen gleichzeitig die Beurteilung „unzufrieden“ abgegeben wurde. Hierunter falle auch der Punkt „Tarife“. Er wollte wissen, ob damit die Tarifhöhe oder die Kompliziertheit/Durchschaubarkeit des Tarifsystems gemeint sei.

Planungsamtsleiter Dr. Sarikaya erläuterte, es sei nach der Zufriedenheit mit der Höhe des Fahrpreises und dem Preis-Leistungs-Verhältnis aus der Sicht der Fahrgäste gefragt worden.

Der stellvertretende Vorsitzende dankte dem Gutachter für die Vorstellung der bisherigen Ergebnisse und die Beantwortung der Fragen.